



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **JOHANNA CAROLINA BORJA QUINCHUELA CC. 171593111-7** autora del trabajo de graduación intitulado: **“DETECCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE GENERAN AUSENTISMO EN LA EMPRESA METRORED DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2012**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, junio 2014

JOHANNA CAROLINA BORJA QUINCHUELA

CC. 171593111-7

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL**

**“DETECCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE GENERAN
AUSENTISMO EN LA EMPRESA METRORED DE LA CIUDAD DE
QUITO, EN EL AÑO 2012”**

JOHANNA CAROLINA BORJA QUINCHUELA

DIRECTORA: PSI. MARTHA PATRICIA SILVA

QUITO, 2014

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico principalmente a Dios, quien me ha permitido llegar hasta este punto tan importante en mi vida profesional.

A mis abuelitos Papi Pepe y Mamichiquita, que desde el cielo estoy segura que son los encargados de darme ánimos y guiarme en el transcurso de este proyecto y durante toda mi vida.

A mi hijo, quien es el pilar fundamental en mi vida y por quien trato de nunca darme por vencida y seguir adelante a pesar de cualquier obstáculo.

A mi esposo, pues a lo largo de mi carrera profesional ha sido mi apoyo incondicional, siempre tratando de conseguir nuestros objetivos juntos.

A mis papas, gracias a su ejemplo, amor y apoyo en todas las etapas de mi vida me han sabido guiar para alcanzar mis metas y llevar por un buen camino.

A mis hermanas, por ser el ejemplo de perseverancia y sobre todo por estar siempre a mi lado.

A mi tutora Martha Patricia Silva, quien ha sido mi guía en la realización de este trabajo, además de ser un gran ser humano en la cual he podido confiar y me ha sabido dar fuerzas en los momentos que lo he necesitado.

ÍNDICE

ÍNDICE	i
ÍNDICE DE GRÁFICOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ANTECEDENTES.....	viii
Aspectos generales de METRORED	viii
• Breve reseña.....	viii
• Historia.....	viii
OBJETIVOS DEL PROYECTO	x
Objetivo General:	x
Objetivos Específicos:.....	x
CAPÍTULO I: SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Marco conceptual.....	2
• Trabajo	2
• Factores de riesgos laborales.....	2
• Riesgos psicosociales	2
• Accidentes laborales.....	3
• Absentismo laboral.....	3
• Ausentismo.....	3
• CoPsoQ-istas21	3
• Salud Ocupacional.....	3
• Diagnóstico	3
1.3 Historia de la seguridad industrial.....	3
1.4 Normativa legal	5
1.4.1 El código de trabajo.....	5
1.4.2 Sistema de administración de la seguridad y salud en el trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	6
1.5 Gestión administrativa	7
1.7 Gestión Técnica	8
1.8 Concepto de Seguridad Industrial	14
1.9 Importancia de la Seguridad Ocupacional	16
1.10 Objetivos de la Seguridad y Salud Ocupacional	17

1.11 Programa de Seguridad Industrial	18
1.11.1 Finalidad del programa de seguridad.....	19
1.11.2 Elementos básicos de un programa de seguridad.....	19
Aspectos administrativos.....	20
Aspectos técnicos	20
1.11.3 Características del programa de seguridad industrial	21
CAPÍTULO II: RIESGOS DEL TRABAJO	22
2.1 Concepto de Riesgos en el Trabajo	22
2.2 Factores de Riesgos Laborales	22
2.2.1 Clasificación de Riesgos de trabajo.....	23
• Riesgos y contaminantes físicos.....	23
• Riesgos contaminantes químicos	24
• Riesgos contaminantes biológicos.....	24
• Factores tecnológicos y seguridad.....	24
2.3 Factores de riesgo de trabajo de las condiciones de seguridad.....	25
2.3.1 Consecuencias derivadas de las condiciones de seguridad.....	25
2.3.2 Lecciones por carga de trabajo	25
2.4 Factores derivados de la organización del trabajo	25
2.5 Prevención de Riesgos Laborales	26
2.5.1 Plan Mínimo de Prevención de Riesgos Laborales.....	26
2.6 Riesgos Psicosociales	29
2.6.1 Teorías sobre los riesgos psicosociales	29
2.6.2 Características de los riesgos psicosociales	32
Se extienden en el espacio y el tiempo.....	32
Dificultad de objetivación	33
Afectan a los otros riesgos	33
2.6.3 Consecuencias que traen los riesgos psicosociales	34
2.7 Fatiga por compasión.....	34
2.7.1 Concepto	34
2.8.1 Descripción de la herramienta.....	35
2.8.2 Dimensiones psicosociales del CoPsoQ-istas21	39
• Doble presencia.....	40
• Control sobre el trabajo	40
• Apoyo social y calidad de liderazgo.....	41
• Compensaciones del trabajo.....	42

• Exigencias psicosociales en el trabajo.....	42
2.8.3 Plan de prevención de riesgos psicosociales	43
CAPITULO III: ANÁLISIS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN E ÍNDICES DE AUSENTISMO.....	46
Relación entre edad y motivos de ausentismo.....	57
Relación ente estado civil y número de horas de permiso dentro del último año	58
Relación entre el número de cargas familiares y agotamiento	59
Relación entre el área de trabajo y el término fatiga por compasión	60
Relación entre estrés en el trabajo y asistencia al médico.....	61
Relación entre problemas de sueño en el último año y enfermedades laborales.....	63
3.2 Entrevista con la gerente de recursos humanos acerca del ausentismo de la organización durante el periodo 2012.	63
3.3 Análisis de los resultados ISTAS 21	65
3.3.1. Riesgos psicosociales relacionados con el ausentismo.....	67
3.4 Relación entre riesgos psicosociales más desfavorables, índices de ausentismo y análisis de información.	69
Exigencias Psicológicas Cognitivas	71
Previsibilidad.....	74
Inseguridad sobre el futuro.....	75
Influencia.....	77
Doble Presencia.....	78
CAPITULO IV: PLAN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSIALES QUE GENERAN AUSENTISMO.....	81
4.1 Información general	81
4.1.1 Objetivos del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales	81
Objetivo Principal	82
Objetivos Específicos.....	82
Acciones Preventivas para los factores psicosociales de situación intermedia	83
Factores Psicosociales de situación más desfavorable para la organización.....	86
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
Anexos	100
Anexo 1: Encuesta ausentismo.....	100
Anexo No. 2:	103
Anexo No. 2: Encuesta fatiga.....	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA INDUSTRIAL, AMBIENTE E HIGIENE. RECUPERADO DE 02 DE 03 DEL 2014 (ALEJANDRAARDON.BLOGSPOT.COM, 2013)	19
GRÁFICO 2: RELACIÓN DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO. CORTÉZ, J. (2007). <i>TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</i> . MADRID: TEBAR.....	23
GRÁFICO 3: FACTORES DE RIESGOS Y SUS CONSECUENCIAS. RECUPERADO EL 25 DE 03 DEL 2014. HTTP://INGENIEROSALUDO.BLOGSPOT.COM/	26
GRÁFICO 4: PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. RECUPERADO EL 04 DE 04 DEL 2014 HTTP://WWW.VACTODATE.ES/SOCIEDAD-ESPANOLA-DE-SALUD-LABORAL-EN-LA-ADMINISTRACION-PUBLICA	43
GRÁFICO 5: AUSENTISMO POR ESTADO CIVIL	47
GRÁFICO 6: AUSENTISMO POR NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES	48
GRÁFICO 7: AUSENTISMO POR GÉNERO.....	49
GRÁFICO 8: AUSENTISMO POR EDAD	50
GRÁFICO 9: AUSENTISMO POR ÁREA DE TRABAJO	51
GRÁFICO 10: HORAS AUSENTE DEL TRABAJO EN METRORED	52
GRÁFICO 11: MOTIVOS DE AUSENTISMO EN METRORED	53
GRÁFICO 12: EL TRABAJO PRODUCE ESTRÉS.....	54
GRÁFICO 13: PROBLEMAS DE SUEÑO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO EN LOS COLABORADORES DE METRORED	55
GRÁFICO 14: AGOTAMIENTO DENTRO DEL ÚLTIMO TRIMESTRE ENTRE LOS COLABORADORES DE METRORED.....	56
GRÁFICO 15: RELACIÓN ENTRE EDAD (18 A 25 AÑOS) Y MOTIVOS DE AUSENTISMO	57
GRÁFICO 16: RELACIÓN ENTRE PERSONAL CASADO Y NÚMERO DE HORAS AUSENTE CON PERMISO.....	58
GRÁFICO 17: RELACIÓN ENTRE AUSENTISMO POR NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES (1 A 2 CARGAS) Y AGOTAMIENTO.	59
GRÁFICO 18: RELACIÓN ENTRE EL AUSENTISMO EN EL PERSONAL DEL ÁREA OPERATIVO Y EL TÉRMINO FATIGA POR COMPASIÓN.....	60
GRÁFICO 19: RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ASISTENCIA AL MÉDICO DENTRO DEL ÚLTIMO AÑO.	61
GRÁFICO 20: RELACIÓN ENTRE PROBLEMAS DE SUEÑO Y ENFERMEDAD PRODUCIDA POR EL TRABAJO.	63
GRÁFICO 21: FACTORES PSICOSOCIALES MÁS DESFAVORABLES EN METRORED.	68
GRÁFICO 22: RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CONTROL SOBRE TIEMPOS DE ÁREA	69

GRÁFICO 23: CONTROL DE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO EN METRORED	70
GRÁFICO 24: CONTROL DE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN POR SEXO EN METRORED.....	71
GRÁFICO 25: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS POR DEPARTAMENTO EN METRORED	72
GRÁFICO 26: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS POR PUESTO DE TRABAJO EN METRORED	73
GRÁFICO 27: PREVISIBILIDAD POR PUESTO DE TRABAJO EN METRORED	74
GRÁFICO 28: INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO SEGÚN PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA METRORED	76
GRÁFICO 29: INFLUENCIA POR EDAD EN METOTRED.	77
GRÁFICO 30: RESULTADOS DEL FACTOR INFLUENCIA POR DEPARTAMENTO EN METRORED..	78
GRÁFICO 31: DOBLE PRESENCIA POR SEXO EN METRORED.....	79
GRÁFICO 32: DOBLE PRESENCIA POR DEPARTAMENTO EN METRORED.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES APLICABLES EN EL ECUADOR EN LO QUE RESPECTA A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	6
TABLA 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	7
TABLA 3: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	8
TABLA 4: GESTIÓN TÉCNICA	13
TABLA 5: INDICADORES ORGANIZACIONALES Y LABORALES. RECUPERADO EL 03 DE 02 DE 2014, DE HTTP://WWW.ISTAS.NET/WEB/INDEX.ASP?IDPAGINA=689	31
TABLA 6: CARACTERÍSTICAS DE LA FATIGA POR COMPASIÓN. ARTICULO REVISTA PUCE	35
TABLA 7: DIMENSIONES PSICOSOCIALES ISTAS 21. RECUPERADO EL 23 DE ABRIL DE 2013, DE HTTP://WWW.ISTAS.NET/COPSOQ/INDEX.ASP?RA_ID=59	39
TABLA 8: LESIONES OSCULARES METRORED.....	62
TABLA 9: LESIONES RESPIRATORIAS	62
TABLA 10: LESIONES DIGESTIVAS	62
TABLA 11: CALCULO DE LA MUESTRA	66
TABLA 12: RESULTADO RIESGOS PSICOSOCIALES EN METRORED.....	67
TABLA 13: INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO, DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS	75
TABLA 14: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL.....	83
TABLA 15: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL CONFLICTO DEL ROL	84
TABLA 16: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL SENTIMIENTO DE GRUPO	85

TABLA 17: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL CONTROL DE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN	86
TABLA 18: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	87
TABLA 19: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL PREVISIBILIDAD.....	88
TABLA 20: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL INFLUENCIA.....	89
TABLA 21: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	90
TABLA 22: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL DOBLE PRESENCIA.....	91
TABLA 23: ACCIONES PARA EL RIESGO PSICOSOCIAL APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS	92
TABLA 24: ACCIONES PREVENTIVAS PARA LOS SÍNTOMAS DE FATIGA POR COMPASIÓN.....	93

RESUMEN

En este estudio se buscó detectar los riesgos psicosociales que generarán ausentismo mediante el test ISTAS 21 entre los colaboradores de la empresa METRORED de la ciudad de Quito, durante el período de enero a diciembre del 2012, para luego realizar un programa de prevención que disminuya los niveles de ausentismo.

La mayor fuente de daño para la salud a nivel mundial lo constituyen los factores de riesgo psicosocial laboral, afectando directamente al bienestar de las personas y negativamente en la productividad empresarial; se la cataloga como enfermedad profesional.

La enfermedad profesional se relaciona con la salud y con ciertas alteraciones en el comportamiento, generadas por efectos laborales de funciones, turnos, inestabilidad, relaciones, carga laboral, remuneración del empleado, entre otros.

El riesgo psicosocial tiene como consecuencia el ausentismo en la empresa por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; esto lógicamente altera la productividad, la calidad en la prestación de servicios y esto a su vez implica altos costos para la empresa y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

El diagnóstico y la intervención del riesgo psicosocial, no es solamente por el cumplir con los requisitos legales; es más bien un compromiso de los altos directivos de las empresas, los jefes y a los responsables de la Salud Ocupacional, con el objetivo de buscar el bienestar, la salud física y mental de las personas, teniendo presente que esto, traerá un adecuado desempeño y productividad a la empresa.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, Índices de Ausentismo, Test ISTAS, Prevención, Seguridad Industrial, Riesgos de Trabajo.

ANTECEDENTES

Aspectos generales de METRORED

- **Breve reseña**

Metrored es la más moderna red de servicios médicos ambulatorios del Ecuador. La red pertenece a Metroambulat S.A, una empresa del grupo Conclina CA - Hospital Metropolitano, líder en el mercado de salud privada desde 1985.

Metrored ofrece servicios médicos ambulatorios en centros médicos, centros de toma de muestras para laboratorio ubicados junto a farmacias Fybeca y dispensarios médicos ubicados dentro de la empresa con la que Metroambulat tenga convenio.

- **Historia**

Metrored es una empresa joven que inicio su funcionamiento en el año 2009 con su primer centro médico llamado Metrored Carolina, las especialidades iniciales ofrecidas al público fueron: Medicina Interna, Pediatría y Ginecología. Además de contar con servicios de Rx, ecografías y laboratorio.

Al tener buena acogida dentro del mercado a la empresa le significó un crecimiento acelerado, al punto que se hizo necesario abrir la primera sucursal en Quito en la zona norte de la ciudad, Metrored Condado en el año 2010. Las tres especialidades médicas básicas también fueron su punto de partida, además de los servicios de laboratorio e imagen.

Poco después de inaugurado el centro en el Condado a inicios del 2010 llego el momento para Metrored Chillos con el fin de satisfacer las necesidades de atención médica de calidad en el valle de los Chillos, con el mismo parámetro de atención en especialidades médicas básicas además de laboratorio y Rx.

A mediados del 2010 un pequeño punto médico abierto en el sur de la ciudad que se prestaba para estudiar la capacidad de mercado en la zona, dio como resultado una gran acogida por la gente del lugar, así Metrored decidió romper fronteras y ampliarse con un nuevo y gran centro en el sur de la ciudad dando vida a Metrored Villaflora.

Servicios de los Centros Médicos

Las especialidades de atención en consulta médica con las que cuenta todos los centros son:

- Medicina General / Interna
- Ginecología
- Pediatría
- Traumatología
- Urología
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Gastroenterología

Diagnóstico Médico

- Laboratorio Clínico
- Laboratorio de Patología
- Radiología Convencional (RX)
- Electrocardiografía (EKG)

Otros Servicios

- Terapia Respiratoria
- Terapia Física
- Banco de Vacunas

Dentro de los planes futuros de la organización es la implementación de nuevas especialidades y servicios para de esa manera convertirse en la red mas completa de atención médica.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General:

- Detectar los riesgos psicosociales que generan ausentismo mediante el test ISTAS 21, entre los colaboradores de la empresa METRORED de la ciudad de Quito durante el periodo de enero a diciembre del 2012 para realizar un programa de prevención que disminuya los niveles de ausentismo.

Objetivos Específicos:

- Determinar la importancia de un programa de seguridad industrial en una organización.
- Identificar los diferentes riesgos psicosociales que se pueden presentar dentro de una empresa y sus consecuencias.
- Analizar las causas del ausentismo entre los colaboradores de METRORED de la ciudad de Quito durante el periodo de enero a diciembre del 2012 para determinar aquellas generadas por riesgos psicosociales.
- Diseñar un plan de prevención que contribuya al control de los factores de riesgo psicosociales en la empresa METRORED y disminuir los niveles de ausentismo

CAPÍTULO I:SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

1.1 Antecedentes

Antes del siglo XVII no existían estructuras industriales y las principales actividades laborales se centraban en labores artesanales, la agricultura y la cría de animales, en estas actividades se producían accidentes fatales y un sin número de mutilaciones y enfermedades, alcanzando niveles desproporcionados y asombrosos para la época los cuales eran atribuidos al designio de la providencia(S/N, 2010)

Con la llegada de la llamada “Era de la Máquina” o “Revolución Industrial” en el siglo XVIII, aparecen otro tipo de actividades laborales y el nivel de riesgo para los trabajadores se incrementa y modifica debido al tipo de trabajo que había que desempeñar el cual era desconocido hasta ese momento; esto trajo consigo la necesidad de tomar medidas de protección para los trabajadores y disminuir las lesiones y la pérdida de trabajo.

El ritmo de trabajo del mundo actual, la competencia y las diferentes exigencias del mercado, hacen que los trabajadores en las empresas se encuentren expuestos a grandes presiones, puesto que de ellos depende la productividad y rentabilidad de las mismas. Todo esto ha llevado a que el trabajo sea cada vez más complejo donde se presentan diferentes riesgos como: la mala distribución del trabajo, falta de liderazgo, falta de trabajo en equipo y que estos se conviertan en factores de riesgos psicosociales que perjudican la salud de hombres y mujeres en el ambiente laboral.

Al ser de gran relevancia este tema se han realizado diferentes estudios, como las tesis pertenecientes a la Facultad de Psicología, realizada por Tatiana Paulina Jaramillo Iza, quien propone el tema de “Diagnostico y propuesta de un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en una planta de tratamiento de agua”, Nicolle Fiallos, realizó un “Programa para disminuir el riesgo psicosocial del personal de la empresa Indulcalsa, Matriz Quito” , dando como conclusión que la herramienta Ista 21 posee manuales e índices de procesos de adaptabilidad dando como resultado que se haya detectado que en Indulcalsa exista altos niveles de estrés y mala comunicación, además se ha revisado la disertación de Cristy Cervantes que realizó un “Diseño de un programa de intervención para migrar los factores

psicosociales que presentan mayor incidencia en la empresa Grunenthal Ecuatoriana CIA LTDA”, dando como conclusión que no existe suficientes estudios en el Ecuador de como tratan este tema en las empresas, la evaluación ERGO IBV demostró ser válida y confiable ajustándose a la realidad y el factor psicosocial con mayor incidencia es la inseguridad sobre todo por la competencia ente farmacéutica y finalmente la disertación de David Estrella y Gabriela Reinoso quienes propusieron el tema:“ Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO CIA.”. Todos los trabajos anteriormente reposan en la biblioteca general de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Asimismo se puede mencionar diferentes artículos sobre riesgos psicosociales y ausentismo publicados en la Revista Bibliográfica sobre Condiciones del Trabajo avalados por el INSHT. Y finalmente otro antecedente es el reglamento de SEGUROS DEL RIESGOS DEL TRABAJO que elaboró el Gobierno Nacional a través de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, conforme a leyes aprobadas en la Asamblea Nacional.

1.2 Marco conceptual

Para contextualizar y definir de forma más clara la seguridad industrial es importante clarificar algunos conceptos relacionados con el tema, los cuales son presentados a continuación:

- **Trabajo:**El concepto de trabajo tiene, según Blanch, una pluralidad de significados, referidos, principalmente, a un tipo específico de actividad humana, por un lado, y a las construcciones sociales del sentido y el valor de tal actividad. Este autor define el trabajo “como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos, o la realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas (Blanch, 1996, pág. 29).
- **Factores de riesgos laborales:** “Aquellas condiciones o situaciones del trabajo que puede perjudicar a la salud del trabajador”(Pérez, 2005, pág. 35)
- **Riesgos psicosociales:** “Aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar en la salud de los trabajadores su productividad en el trabajo”(García, 2008, pág. 15).

- **Accidentes laborales:** Es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena(Pedro Mateo Floría, Agustín González Ruiz, Diego González Maestre, 2006, pág. 31).
- **Absentismo laboral:** “Es la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo” (Molinera J. F., 2006, pág. 19)
- **Ausentismo:** Absentismo
- **CoPsoQ-istas21:** “Es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo”(ISTAS, 2011).
- **Salud Ocupacional:** “Son las actividades médicas y paramédicas dirigidas a promover y mantener un alto nivel de salud en las persona en un ambiente laboral”(Jose Humberto Blanco Restrepo y Jose María Maya Mejía, 2005, pág. 10)
- **Diagnóstico:** Procede de las partículas griegas día que significa (a través de) y gnosis que quiere decir (conocimiento de alguna característica utilizando unos medios a través del tiempo o a lo largo de un proceso).(Moltó, 2008, pág. 13)
- **Programa de Prevención:** “Descripción del proceso mediante el cual se establecen los objetivos para medir y evaluar las acciones necesarias”(Días, 2007, pág. 667)
- **Seguridad industrial:** Según Bestratén, seguridad industrial es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.(Bestratén, 1999)La seguridad industrial se considera una área multidisciplinaria que tiene el objetivo de salvaguardar el bienestar de los trabajadores y evitar accidentes dentro del trabajo. Cuando en una empresa existe un accidente obedece a una serie de factores derivados a la seguridad que cuentan los colaboradores dentro de sus posiciones de trabajo.

1.3 Historia de la seguridad industrial

El ser humano desde su origen desarrolló un carácter instintivo – defensivo como medio de protección ante los innumerables peligros a los que tuvo que enfrentarse para sobrevivir; al iniciar sus actividades laborales se enfrenta a nuevos peligros dentro de su sitio de trabajo, obligando a las empresas desarrollar actividades que permitan prevenir accidentes laborales.

Para Ramírez, “El desarrollo industrial trajo el incremento de accidentes laborales, lo que obligó a aumentar las medidas de seguridad, las cuales se cristalizaron con el advenimiento de las conquistas laborales”(Ramírez, 1996, pág. 23). Sin embargo, ninguna medida de seguridad será efectiva si el trabajador no se compromete a cumplir con lo establecido la seguridad industrial de cada empresa.

Ramírez, menciona que ya en el año 400 A.C., Hipócrates recomendaba a los mineros el uso de baños higiénicos con el fin de evitar la saturación de plomo. También Platón y Aristóteles estudiaron ciertas deformaciones físicas producidas por actividades ocupacionales planteando la necesidad de prevención. (Ramírez, 1996, pág. 23). Según esto se puede reconocer el afán de las personas para prevenir y cuidar su vida ante cualquier peligro en el trabajo.

Otro detalle a tener en cuenta es que según Barrio a la Historia Natural de Plinio el Grande (2006), se menciona que “Plinio descubrió el uso de la mascarilla expuestos al zinc y al azufre como medida de protección” (Del_Barrio, 2006). De esta manera proteger a las personas al peligro expuesto en la realización de ciertos trabajos.

Continuando con la historia, la Primera Revolución Industrial que se produjo a fines del siglo XVIII cambio totalmente los procesos de manufactura y servicios en donde España promulgo las primeras leyes sobre protección y prevención hacia los trabajadores(Creus, 2006). Este hecho trajo consigo fuentes de trabajo demandando una gran cantidad de personal para desarrollar las actividades industriales; sin embargo, al incrementarse el trabajo, también se incrementaron los riesgos laborales para los trabajadores al ejecutar sus actividades.

El mismo autor menciona que en 1871, el promedio de vida de los trabajadores era menor a los veinte años debido a que los niños empezaban sus labores a muy temprana edad, esto acompañado de los accidentes y pésimas condiciones de trabajo(Ramírez, 1996, pág. 34). Este hecho en aquella época era muy común lo cual trajo consigo un alto nivel de muerte infantil. Citado por Ramírez, Mass Lowell, dice que Massachusetts, una de las primeras ciudades industriales en Estados Unidos, fue muy renombrada por la elaboración de algodón en 1822, los trabajadores en su mayoría era humildes mujeres y niños menores de

10 años que trabajan hasta 14 horas diarias y sufrían muchos accidentes laborales y no se tiene un número determinado de dedos y manos que perdieron por la falta de instrumentos adecuados para la realización del trabajo(Ramírez, 1996, pág. 34).

En el siglo XVIII en la ciudad de Massachusetts los accidentes industriales que se generaban eran excesivos, por lo que se promulga una ley designando el nombramiento de inspectores de fábricas; al cabo de dos años de promulgada la ley se establece la primera oficina de estadísticas de trabajo en Estados Unidos, se retiran las máquinas industriales de alta peligrosidad de las fábricas así como también se establecen jornadas de trabajo diferenciando la edad y el género de los trabajadores (niños y mujeres); y aunque los legisladores debido a un sentido de lucro indiscriminado tardaron en legislar la capitalización laboral, así empezó la concientización para evitar accidentes laborales y mejorar el ambiente laboral.

La preocupación por la seguridad industrial, motiva que en Paris, en el año de 1883 se establezca el primer paso de la seguridad industrial al crearse la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), cuyo papel es ser el rector y guardián de los principios sobre seguridad o sobre derechos de los trabajadores.

1.4 Normativa legal

En Ecuador la gestión de seguridad y salud en el Trabajo constituye una herramienta fundamental de seguridad de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo, En primer lugar porque toma como base el marco legal y también porque constituye un componente de la administración general de la empresa nacional incrementando la motivación del personal, el bienestar y la productividad de la empresa.

1.4.1 El código de trabajo

Las disposiciones legales vigentes aplicables en el Ecuador sobre la Seguridad Industrial se resumen en la siguiente tabla:

#	Documento	Artículo	Referencia
a.	Constitución de la República del Ecuador	Art. 365	Asistencia en caso de accidente
		Art. 432	Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS
		Art. 430	Asistencia médica y farmacéutica.
b.	Instrumento Andino	Art. 1	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
	De Seguridad y Salud en el trabajo	Art. 2	Los empleadores serán responsables por la aplicación de las medidas de prevención y protección frente a los riesgos del trabajo.
		Art. 11	Funciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
c.	IESS Resolución 390	Art. 12	Factores de riesgo que conllevan a una enfermedad profesional u ocupacional
		Art. 41	Formulario de aviso de accidentes de trabajo.
		Art. 50	Cumplimiento de normas, empresas sujetas al régimen del IESS.
		Art. 13	Obligaciones de los trabajadores
d.	Decreto Ejecutivo No. 2393	Art. 55 L.7	Ruidos y vibraciones
		Art. 56	Iluminación y niveles mínimos
		Art. 73	Ubicación de máquinas fijas.
		Art. 92	Mantenimiento de máquinas
		Art. 95	Normas generales de utilización de herramientas manuales
e.	Código del Trabajo	Art. 42	Obligaciones del empleador
		Art. 64	Reglamento interno
		Art. 412	Preceptos para la prevención de riesgos
f.	Reglamento para el funcionamiento de Los Servicios médicos, Acuerdo Ministerial 1404	Art. 3	Empresas cumplirán las funciones de prevención y fomento de la salud de sus trabajadores
		Art. 12	Medios humanos para el funcionamiento de su Servicio Médico
		Art. 18	Los trabajadores están en la obligación de cooperar en la consecución de los objetivos del Servicio Médico de la Empresa.
g.	Normas Técnicas	Norma	INEN 2266: Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos.
h.	Resoluciones del IESS	C.D.	403/2012.0.1.24 Normas de aplicación del instrumento andino de Seguridad Social.

Tabla 1: Disposiciones legales vigentes aplicables en el Ecuador en lo que respecta a la seguridad y salud ocupacional.

1.4.2 Sistema de administración de la seguridad y salud en el trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene como objeto principal la prevención de los riesgos

laborales y su misión es alcanzar los ambientes laborales y comunitarios de trabajo. Éste sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo del IESS, involucra la gestión técnica, la administrativa y la del talento humano, que deben formar parte de la política y el compromiso de la alta gerencia en beneficio de la salud y la seguridad de los trabajadores, el desarrollo y productividad de las empresas y de toda la sociedad.

La administración de la seguridad y salud en el trabajo es el alcance de mayor importancia actual a nivel mundial, que centra su objetivo en elementos del sistema:

- Gestión Administrativa
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Técnica (IESS, 2012, pág. 34)

1.5 Gestión administrativa

La Gestión Administrativa es el conjunto de políticas, estrategias y acciones que determinan la estructura organizacional, asignación de responsabilidades y el uso de los recursos, en los procesos de planificación, implementación y evaluación de la seguridad y salud (Universidad_San_Marcos, s/d).

5.1.1 Política	Estrategia	
	Compromiso gerencial	
	Protección trabajadores, bienes y ambiente	
5.1.2 Organización	Estructura Humana	
	Funciones y responsabilidades	Unidad de SST
		Servicios médicos de empresa
		Comités de SST
5.1.3 Planificación	Objetivos y metas	
	Asignar recursos	
	Procedimientos	
	Índices de control	
5.1.4 Implementación del Plan	Capacitación	
	Procedimientos	
	Ejecución de tarea	
	Registros de datos	
5.1.5 Evaluación y seguimiento	Verificación de índices de control	
	Eliminación y control de causas	
	Mejoramiento continuo	

Tabla 2: Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa involucra la capacitación del personal de la organización para la implementación del plan de seguridad y salud en el trabajo, como se pudo apreciar en el cuadro anterior.

1.6Gestión de Talento Humano

Sistema integrado e integral que busca descubrir, desarrollar, aplicar y evaluar los conocimientos del trabajador; orientados a generar y potenciar el capital humano, que agregue valor a las actividades organizacionales y minimice los riesgos de trabajo.

5.2 Selección en donde se identifica:	Aptitudes
	Actitudes
	Conocimiento
	Experiencia
	Examen pre ocupacional
Información	Información inicial
	Factores de riesgo
	Puesto de trabajo
Formación capacitación	Sistemática
	Práctica
Comunicación	Externa
	Interna

Tabla 3: Gestión de Talento Humano

1.7Gestión Técnica

En la Seguridad Industrial, la gestión técnica muestra las normas necesarias en la identificación, medición y evaluación de los riesgos del trabajo; y en base a éstas poder establecer las medidas correctivas tendientes a prevenir y minimizar las pérdidas organizacionales, por el deficiente desempeño de la seguridad y salud ocupacional.

Item		Tema	
5.3.1 Identificación objetiva	Diagnóstico, establecimiento e individualización del (os) factores de riesgos de la organización o empresa con sus respectivas interrelaciones.	Identificación cualitativa	Diversas Técnicas estandarizadas que facilitan la identificación del riesgo tales como: Análisis preliminar de peligros. Qué ocurriría Sí (What If ?). Listas de Comprobación (Check List). Análisis de Seguridad en el Trabajo (JSA). Análisis de Peligros y Operatividad (AOSPP). Análisis de Modos de Fallos, Efectos y Criticidad (AMFEC). Mapa de Riesgos. Otras.
		Identificación cuantitativa	Técnicas estandarizadas de identificación: <ul style="list-style-type: none"> • Árbol de fallos. • Árbol de Efectos. • Análisis de Fiabilidad Humana. • Mapa de Riesgos. • Otras.
5.3.2 Identificación subjetiva	Tablas de probabilidad de ocurrencia. Realizadas en base a número de eventos en un tiempo determinado:	A base de	Observaciones e interrogatorios Otros
5.3.3 Medición	Aplicando procedimientos estadísticos de estrategia de muestreo con instrumentos específicos para cuantificar cada factor de riesgo.	Riesgos mecánicos	<ul style="list-style-type: none"> • Método W. Fine.
5.3.4			

Evaluación ABP ambiental, biológica y Psicológica	Una vez medidos los factores de riesgos identificados, deberán ser comparados con estándares nacionales, y en ausencia de estos, con estándares internacionales, estableciendo los índices ambientales, biológicos y psicológicos con la finalidad de establecer su grado de peligrosidad, los factores de riesgos a ser evaluados son los siguientes	Fr. Químicos	Gases y vapores, aerosoles sólidos y líquidos.
		Fr. Mecánicos	Máquinas, herramientas, superficies de trabajo, medios de izaje, recipientes a presión, espacios confinados.
		Fr. Biológicos	Bacterias, virus, hongos, parásitos, rickettsias, derivados orgánicos
		Fr. Psicosociales	Estrés, monotonía, hastío, fatiga laboral, burnout, enfermedades neuropsíquicas y psicosomáticas.
		Fr. Ergonómicos	En emplazamientos, diseño de puestos de trabajo, carga física y psíquica, ambiente de trabajo, organización y distribución del trabajo.
		Fr. Ambientales	Emisiones gaseosas, vertidos líquidos y desechos sólidos provenientes de la industria.
5.3.5 Control ambiental, biológico y psicológico	Incorporar el control en la etapa de diseño es lo más preventivo, de no ser posible se lo hará como sigue:	En la fuente	Prioridad uno: Control Ingenieril: eliminación, sustitución, reducción
		i) En el medio de transmisión	Prioridad dos: en el medio de transmisión, con elementos técnicos o administrativos de eliminación o atenuación
		En el hombre	Prioridad tres: cuando no son posibles los anteriores por factores técnicos o económicos, se usará: <ul style="list-style-type: none"> • Control administrativo (rotación, disminución de tiempo de exposición). • Adiestramiento en procedimientos de trabajo. • Equipos de protección personal: selección, uso correcto, mantenimiento y control.
		j) Valoraciones médico-psicológicas.	Procurando la detección temprana y con los métodos específicos menos invasivos. <ul style="list-style-type: none"> • Examen médico periódico. • Examen psicológico periódico.
5.3.6 Vigilancia	Todos estos exámenes serán específicos en función de los		Examen preocupacional

de la salud de los trabajadores	factores de riesgo, incluyendo anamnesis, examen físico, pruebas generales y específicas de laboratorio, radiaciones ambientales, entre otras.	Examen especiales	k) para hipersensibilidad y grupos ocupacionales especiales: <ul style="list-style-type: none"> • embarazadas • menores de edad • sobreexposados, etc.
5.3.7 Seguimiento		Ambiental	Seguimiento en el tiempo de todos los factores de riesgo ambiental
		Médico – psicológico	Seguimiento en el tiempo de las consecuencias sobre la salud física y mental de los factores de riesgo en la persona.
5.3.8 Actividades proactivas reactivas	Básicas	Investigación accidente, equipo de protección	Metodología estandarizada para identificar la causalidad del siniestro considerando los factores: conducta del hombre, técnicos y Administrativos o por déficit en la gestión. Establecimiento de los correctivos. Metodología de evaluación del sistema de investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
		Programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo.	La empresa debe tener un diagnóstico que especifique las necesidades de mantenimiento. Debe tener un plan de mantenimiento que involucre entre otros aspectos; Mantenimiento de áreas de actividad: mecánica, eléctrica e instrumentación. Mantenimiento preventivo: revisiones periódicas y sustitución de piezas según sus horas de funcionamiento, coincidiendo con paradas programadas. Mantenimiento predictivo: control de todos los parámetros importantes de las máquinas, mediante técnicas avanzadas de diagnóstico. Mantenimiento correctivo: reparación de la maquinaria cuando se han averiado. Evaluación regular del programa de mantenimiento.

		Programa de Inspecciones planeadas	<p>La empresa deberá contar con un plan de inspecciones generales planeadas que entre otros puntos incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La identificación de todas las estructuras/áreas que necesitan ser inspeccionadas; b) Se deben identificar todas las partes y artículos críticos de equipos, materiales, estructuras y áreas; c) Existirá un responsable para realizar las inspecciones; d) Estarán establecidas la frecuencia de las inspecciones; e) Se utilizarán listas de inspección o verificación; f) Existirán procedimientos de seguimientos para verificar que se corrigen los factores de riesgo; g) Se realizarán el análisis del informe de inspección; h) Metodología de evaluación del programa de inspecciones planeadas.
		Planes de Emergencia y Contingencia	<p>Existirá un plan que responda adecuadamente a las diversas emergencias que pueden producirse en la organización, tales como un accidente, accidentes mayores, incendios, explosiones, etcétera, dicho plan deberá contener los siguientes aspectos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Modelo descriptivo b) Identificación y tipificación de emergencias c) Esquemas organizativos d) Modelos y pautas de actuación e) Programas y criterios de implantación f) Procedimiento de actualización, revisión y mejora del plan de emergencia.
		Equipos de Protección Personal (EPP)	<ul style="list-style-type: none"> g) Existirá un diagnóstico de necesidades de uso de EPP. h) Existirá un programa que entre otros puntos incluya: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de selección. • Procedimientos de adquisición, distribución y mantenimiento.

			<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de supervisión en la utilización del EPP. • Evaluación del programa de uso de EPP.
Tabla	4:	Gestión	Técnica

1.8 Concepto de Seguridad Industrial

La seguridad Industrial es un concepto que, como se presentó anteriormente se empieza a desarrollar por las consecuencias generadas por la industrialización.

Existen algunas definiciones que pretenden acercarnos al concepto, dentro del cual se encuentra el presentado por:

Moreno (2010), manifiesta que: El ámbito de la seguridad laboral, hace referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la consideración de que el empresario debe controlar tales condiciones para que no supongan una amenaza para la seguridad y la salud del trabajador y, al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo.

En este sentido, se trata de aquellas características del trabajo que pueden influir significativamente en la generación de riesgos laborales(Moreno, 2010, pág. 45)

Otra definición más amplia nos la da Andrade (2012), para quien la Seguridad laboral es:

La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.

La seguridad del trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios, control de cumplimiento de normas de seguridad, simulación de accidentes, inspección periódica de los equipos de control de incendios, primeros auxilios y elección, adquisición y distribución de vestuario del personal en determinadas áreas de la organización(Andrade, 2012, pág. 25).

Adicionalmente, Ramírez define a la seguridad industrial como más que una situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importante y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea(Ramírez, 2005),

Así pues, el término de Seguridad Industrial busca establecer las reglas para lograr el bienestar personal de los trabajadores, traducido en el desarrollo de sus actividades laborales en un ambiente idóneo; con el objetivo de minimizar riesgos, disminuir excesivos pagos por enfermedades profesionales y conseguir los objetivos empresariales.

Con el paso de los años ha cobrado gran importancia el establecer un programa de seguridad industrial que plantee los siguientes objetivos: dar secuencia a las actividades que se están desarrollando, cumplir con la legislación vigente que previene y disminuye pérdidas a causa de los riesgos del trabajo. Para dar continuidad en este tema se debe tomar en cuenta dentro de un programa de seguridad industrial los factores administrativos y técnicos para así lograr equilibrar y viabilizar el sistema seguridad dentro de la empresa.

Para poder implementar un programa de seguridad, es importante conocer los diferentes factores de riesgo a los que se encuentran expuestos todos los trabajadores, que como explica Cesar Ramírez Cavassa (2005) se encuentran clasificados de la siguiente manera:

- Factores o condiciones de seguridad: en este grupo se pueden mencionar aquellos que dentro de la empresa pueden ocasionar peligro para el trabajador tales como: elementos materiales, instalaciones, espacios de trabajo, vehículos de transporte, entre otros.
- Factores físico, químico y biológico: de este tipo de factores se encarga la higiene en el trabajo, los contaminantes físicos podemos mencionar: el ruido, iluminación y vibración. Los contaminantes químicos presentes en el medio ambiente de trabajo están en el aire en forma de gases, vapor o aerosoles. Y los contaminantes biológicos formados por microorganismos tales como bacterias, virus, hongos, entre otros.
- Factores derivados de las características del trabajo: de este estudio se encarga la ergonomía, ciencia que estudia las condiciones de trabajo del hombre, se refiere a las posturas en que se desarrolla el trabajo, manipulación de carga y el agotamiento tanto físico como mental.
- Factores derivados de la organización del trabajo o psicosociales: este estudio se encarga la psicología y se dividen así: factores de organización temporal es decir el tipo de jornada laboral que llevan los trabajadores y factores dependientes de la tarea, automatización, relaciones, comunicación, complejidad, iniciativa, entre otros.

Este último grupo es en el que se presentará especial atención debido a que ha sido el menos investigado en nuestro medio y es fundamental tenerlo en cuenta para la disminución de otros tipos de riesgos.

Es importante tener en cuenta que la OIT define a los riesgos psicosociales como:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias (OIT, Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral, s/d).

Una de las consecuencias que provoca mayores incidentes y preocupación dentro de las empresas es el ausentismo laboral que Molinera lo define como: El incumpliendo por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando está previsto que asista al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada(Molinera J. F., 2007).

De acuerdo con los conceptos de seguridad industrial, se puede concluir que la seguridad industrial es la aplicación de un conjunto de medidas, en el ámbito técnico, educativo, médico, psicológico, con el propósito de prevenir los accidentes en la ejecución del trabajo, y eliminar las condiciones inseguras que afecten la normal realización de la actividad laboral, también involucra las acciones destinadas a instruir a todos los participantes en el desarrollo de la actividad laboral, sobre la necesidad de implementar prácticas de prevención.

1.9 Importancia de la Seguridad Ocupacional

Para que los trabajadores desarrollen sus actividades laborales satisfactoriamente, es necesario que las empresas los aseguren y además tomen las medidas adecuadas para prevenir los accidentes y enfermedades de trabajo a los que están sujetos.

La importancia de la Seguridad Industrial radica en que proporciona a los trabajadores un ambiente laboral seguro disminuyendo los accidentes de trabajo y generando como

consecuencia beneficios no solo para el capital humano, sino también para la empresa que disminuye costos, por ausencias, baja productividad, indemnizaciones por accidentes, problemas legales, costos de reclutamiento, selección, capacitación y adiestramiento en caso de que algún trabajador abandone el trabajo por causa de algún accidente de trabajo de manera temporal o permanente, o bien, entre otros.

La seguridad industrial es considerada a nivel mundial como un pilar fundamental de desarrollo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada año 270 millones de empleados son víctimas de accidentes de trabajo que causan ausencias de por lo menos 3 días del trabajo, 160 millones contraen enfermedades profesionales, y 2 millones de personas mueren por accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

La fuente antes mencionada (OIT), comenta que en el Ecuador las muertes alcanzan a 250 trabajadores por año. El costo anual de los accidentes y enfermedades profesionales es del 4% del PIB, y en los países en vías de desarrollo esta cifra llega al 11% del Producto Interno Bruto (PIB)

Las ventajas de la seguridad industrial y prevención de riesgos son varias, entre ellas: control de lesiones y enfermedades profesionales de los trabajadores, control de daños a los bienes de la empresa (instalaciones y materiales), menores costos de seguros e indemnizaciones, evitan las pérdidas de tiempo, menor rotación de personal por ausencias al trabajo o licencias médicas y continuidad del proceso normal de producción.

1.10Objetivos de la Seguridad y Salud Ocupacional

La Seguridad Industrial tiene como objetivo principal la prevención de accidentes y enfermedades que puedan ocurrir en el lugar de trabajo ya sea por fallas humanas, equipos defectuosos, mala manipulación de equipos y herramientas u otros. En este contexto, es importante definir y establecer los objetivos de la Seguridad Industrial

El objetivo de la seguridad industrial es prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción, por lo tanto, una producción que no contempla las medidas de seguridad e higiene no es una buena producción. Una buena producción debe satisfacer las condiciones necesarias de los tres elementos indispensables, seguridad, productividad y calidad de los productos por tanto, estos tres contribuyen a la reducción de sus socios y clientes.

1.11 Programa de Seguridad Industrial

Hernández, conceptualiza el Programa de Seguridad Industrial como: Un plan en el que no solamente se establece la secuencia de operaciones a desarrollar, tendientes a prevenir y reducir las pérdidas provenientes de los riesgos puros del trabajo, sino también el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes (Hernández, 2003, pág. 43).

Los programas de seguridad industrial de acuerdo a las necesidades de la empresa pueden ser programas de seguridad particulares o generales; también se los puede elaborar a corto o largo plazo.

El mismo autor menciona que el programa de seguridad debe ser:

- Congruente y ajustarse a la legislación laboral nacional correspondiente.
- El programa de seguridad industrial debe ser factible.
- Además debe ser aceptado y apoyado tanto por los patrones como por los trabajadores, participando los dos sectores activamente en el desarrollo del mismo.

La seguridad es un sistema abierto, conformado por 4 elementos básicos (personal, tarea, equipo y medio ambiente) que cuando uno de ellos falla puede causar accidentes.

Es necesario estudiarlo en su funcionamiento, para lo cual es necesario un subsistema de planificación que permita el control de las variables del sistema y actúen sobre sus desviaciones mejorando su funcionamiento y creando nuevas formas de acción.

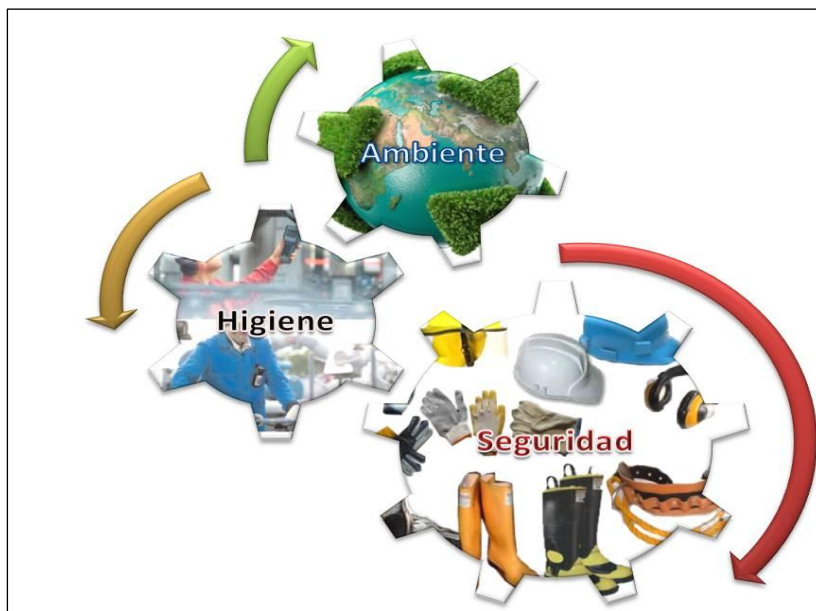


Gráfico 1: Relación entre el Sistema Industrial, Ambiente e Higiene. Recuperado de 02 de 03 del 2014 (alejandraardon.blogspot.com, 2013)

El gráfico demuestra la sinergia que existe entre el ambiente, la higiene y la seguridad en el trabajo, el cual se vuelve en un proceso necesario en todas las organizaciones para evitar riesgos laborales. Si es que no se cumpliera este proceso las personas que trabajan dentro de una organización se vieran afectadas y en serios riesgos en la ejecución de su trabajo.

1.11.1 Finalidad del programa de seguridad

La finalidad de un programa de seguridad es reducir al mínimo la ocurrencia de riesgos de trabajo dentro de las instalaciones de la empresa; así como también prevenir las pérdidas provenientes de los riesgos laborales, y disminuir los índices tanto de frecuencia, gravedad y siniestralidad de los riesgos de trabajo; estableciendo una secuencia de operaciones y tiempos establecidos a seguir.

1.11.2 Elementos básicos de un programa de seguridad

Para que un programa de seguridad se ejecute de manera efectiva es necesario tener en cuenta algunos aspectos que serán descritos a continuación.

Aspectos administrativos

Los aspectos administrativos se refieren a las acciones que toma la empresa basada en las políticas de la empresa entre las que se tiene como prioridad la implementación y acatamiento de las normas de seguridad que vienen desde la más alta jerarquía, las cuales que serán transmitidas a funcionarios, técnicos y trabajadores de planta y trabajadores nuevos.

Para que un plan de seguridad funcione, es importante el compromiso de todos los integrantes de la empresa, estableciendo programas de capacitación con la finalidad de asignar actividades a cada uno de los miembros de la organización para poder trabajar efectivamente y hacer funcionar el plan de seguridad industrial.

Para llevar a cabo un adecuado programa de seguridad industrial, se debe establecer un cronograma de este basado en las especificaciones indicadas por la ley.

Es muy importante tomar en cuenta que la persona que se encargue en la seguridad industrial de la empresa tiene que ser un profesional bien capacitado preparado para desempeñar funciones estratégicas dentro del cargo. Además es de vital importancia que las tanto el personal nuevo como el antiguo reciban capacitación en el área de seguridad porque el desconocimiento del tema es uno de los principales factores para que ocurran accidentes laborales.

Aspectos técnicos

Los aspectos técnicos son aquellos que se relacionan con las actividades laborales, manipulación de maquinaria, procesos establecidos; éstos están directamente relacionados con los riesgos físicos de los trabajadores; y se debe ajustar a procedimientos que permitan prevenir las posibles causas de accidentes; estos son:

- Mantener en absoluto orden los espacios físicos de trabajo, almacenamiento y procesos de todas las actividades o servicios, así como también el equipo de trabajo y personal requerido.

- La supervisión juega un papel muy importante en la prevención de accidentes laborales pues su trabajo le permite ser el primer eslabón en detectar, evaluar y proponer medidas de seguridad.
- La capacitación al trabajador sobre el uso correcto del equipo y maquinaria de trabajo así como manuales de prevención son otros factores que disminuirán el índice de accidentes laborales.
- De ser posible se debe tener un cronograma de revisión médica que el estado de salud y de adaptación del trabajo y de su ambiente laboral y extra laboral.

1.11.3 Características del programa de seguridad industrial

El programa de seguridad industrial debe tener las siguientes características:

- Establecido según la legislación laboral del país.
- Es muy importante la participación de las gerencias y todos los colaboradores.
- Debe ser viable y congruente para la organización.
- Tiene la finalidad de reducir riesgos dentro del trabajo
- Disminuir los índices de frecuencia, gravedad y siniestralidad de los riesgos laborales.
- Mantener una cultura de prevención dentro riesgos dentro del trabajo.
- Detección y evaluación oportuna de los riesgos que pueden afectar a la salud de los trabajadores.

CAPÍTULO II: RIESGOS DEL TRABAJO

2.1 Concepto de Riesgos en el Trabajo

Los trabajadores al desarrollar sus actividades diarias dentro de las organizaciones, se encuentran expuestos a diferentes riesgos que pueden afectar su integridad física debido a un accidente de trabajo o una enfermedad profesional derivada de las condiciones de trabajo; es por eso la importancia de conocer la definición de riesgos de trabajo:

El Código del Trabajo en su artículo No 354, define al accidente de trabajo como: Todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.(Trabajo, 2008, pág. 143).

De otra parte, en el Art. 355 del Código de Trabajo se define a la enfermedad profesional como “Aquellas afecciones agudas o crónicas causadas directamente por el ejercicio profesional o la labor que el trabajador realiza y que puede causar incapacidad total, parcial o temporal”(Trabajo, 2008, pág. 143).

Con base en las definiciones observadas podemos concluir que los riesgos de trabajo son aquellos sucesos que ocasionan lesiones al trabajador, mientras que las afecciones agudas y crónicas resultado del ejercicio profesional se las define como enfermedad profesional.

2.2 Factores de Riesgos Laborales

Los riesgos laborales en una empresa son las condiciones de trabajo que causan daño al trabajador, y aunque se los considera como una relación causal de probabilidad ya que no siempre que un trabajador está expuesto en contacto con un factor de riesgo se produce daño, hay que tomar en cuenta que además de la presencia del factor de riesgo debe existir una concurrencia de otros factores.

En otras palabras, los riesgos de trabajo son la posibilidad de que un trabajador sufra un daño con ocasión de su trabajo o en su sitio de trabajo, cuando el hombre con el trabajo modifica el

ambiente que le rodea, y esta modificación actúa sobre éste incidiendo directamente sobre la salud. Así la prevención de esos daños sobre la salud no sólo dependerá del control sobre la persona, entendiendo ésta como entidad psíquica y física, sino también sobre los factores ambientales que conforman las condiciones de trabajo (Gestión-Calidad, 2009).

La interrelación de los riesgos de trabajo se muestra en la siguiente Figura 2:

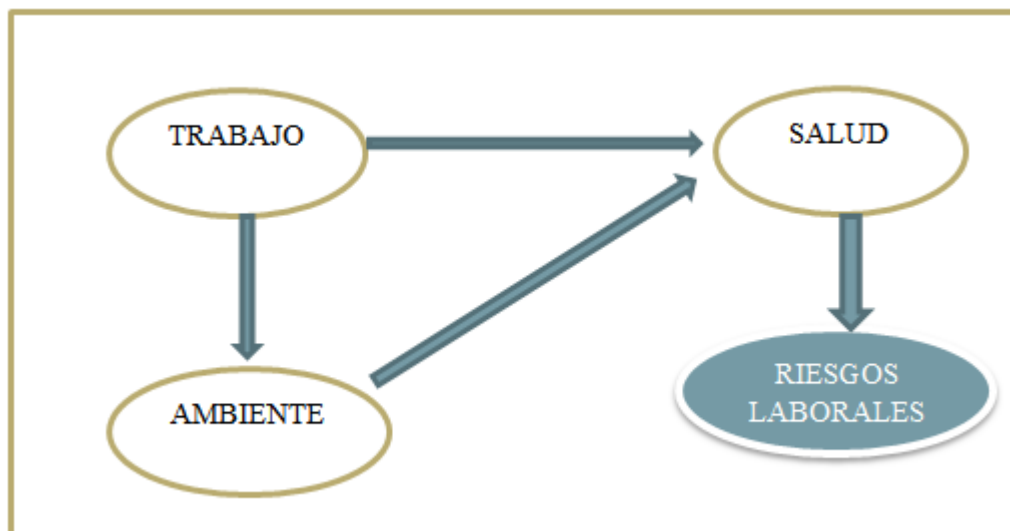


Gráfico 2: Relación de los Riesgos del Trabajo. Cortéz, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: Tebar.

Se puede observar que existe una relación muy estrecha entre el trabajo, el ambiente de trabajo y la salud de los trabajadores que pueden desembocar en riesgos laborales. Los cuales pueden ser muy variados, y es importante conocerlos para poder prevenirlos.

2.2.1 Clasificación de Riesgos de trabajo

Según Chinchilla (2002 pg.52) los Riesgos de Trabajo se clasifican de la siguiente manera:

- **Riesgos y contaminantes físicos**

Los riesgos físicos son aquellos que afectan físicamente al ser humano, dentro de los cuales se incluyen el ruido, vibraciones, temperaturas, ventilación, iluminación, humedad, radiaciones ionizantes y no ionizantes.

Los factores de origen físico traen consecuencias como sordera profesional, aumento del ritmo cardíaco, aceleración del ritmo respiratorio, reducción de la actividad cerebral, deshidratación, golpe de calor, quemaduras, hemorragias, cánceres, cataratas, conjuntivitis, inflamación de las córneas, entre otras.

- **Riesgos contaminantes químicos**

Se consideran riesgos químicos a los líquidos, polvos, humos, gases o vapores presentes en el lugar de trabajo y que son nocivos para la salud.

Entre las consecuencias de origen químico tenemos: tejidos destruidos por corrosivos, piel irritada, mucosas inflamadas, depresión del sistema nervioso central, cáncer, malformaciones del feto, modificaciones hereditarias, alteraciones en determinados sistemas como el hígado, riñones.

- **Riesgos contaminantes biológicos**

Los riesgos contaminantes biológicos son aquellos que se derivan del contacto con agentes infecciosos como virus, bacterias, hongos, parásitos, picaduras de insectos o mordeduras de animales.

Las consecuencias de origen biológico son: Tétanos, brucelosis, tuberculosis (ocasionados por bacterias, paludismo, toxoplasmosis (ocasionados por parásitos); hepatitis; y otros ocasionados por hongos.

- **Factores tecnológicos y seguridad**

Los factores tecnológicos y seguridad, se refiere a la disposición de la unidad productiva o lugar de trabajo, al orden y limpieza de estos, riesgos eléctricos y de incendio, a las máquinas y herramientas y su funcionamiento, al trabajo en alturas, riesgo de explosión y de transporte. (Chinchilla, 2002, págs. 52-53)

2.3 Factores de riesgo de trabajo de las condiciones de seguridad

Las condiciones de seguridad son aquellas condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes de trabajo.

Del contexto se puede decir que los factores de riesgo provienen de las condiciones de seguridad presentes en las condiciones de trabajo, mismas que pueden producir daños a la salud del trabajador, a continuación se detallará las consecuencias que conllevan:

2.3.1 Consecuencias derivadas de las condiciones de seguridad:

Estas condiciones pueden generar diferentes tipos de accidentes de trabajo como:

- Lesiones debido a golpes, cortes, atrapamientos por móviles de máquinas; materiales desprendidos.
- Golpes, cortes, lesiones oculares, esguinces, entre otros. Ocasionadas por herramientas manuales o mecánicas, originadas por herramientas manuales o mecánicas.

2.3.2 Lecciones por carga de trabajo:

Existen ciertas lecciones que pueden ocurrir por dicho factor tales como; Fatiga, insatisfacción, estrés, fatiga mental, insomnio, trastornos digestivos, trastornos cardiovasculares, problemas psicológicos. Siendo esto un agravante serio para el ser humano pues afecta directamente en la salud física y mental del trabajador y por consiguiente si existiera una lección de este tipo impide que tenga un buen desempeño laboral.

2.4 Factores derivados de la organización del trabajo

Estos factores pueden ser horarios de trabajo (diurnos o nocturnos), ritmo de trabajo, automatización, comunicación, relaciones, status, posibilidades de promoción, monotonía, minuciosidad, identificación con la tarea.

Todos los factores y consecuencias del riesgo de trabajo se resumen en el siguiente cuadro:

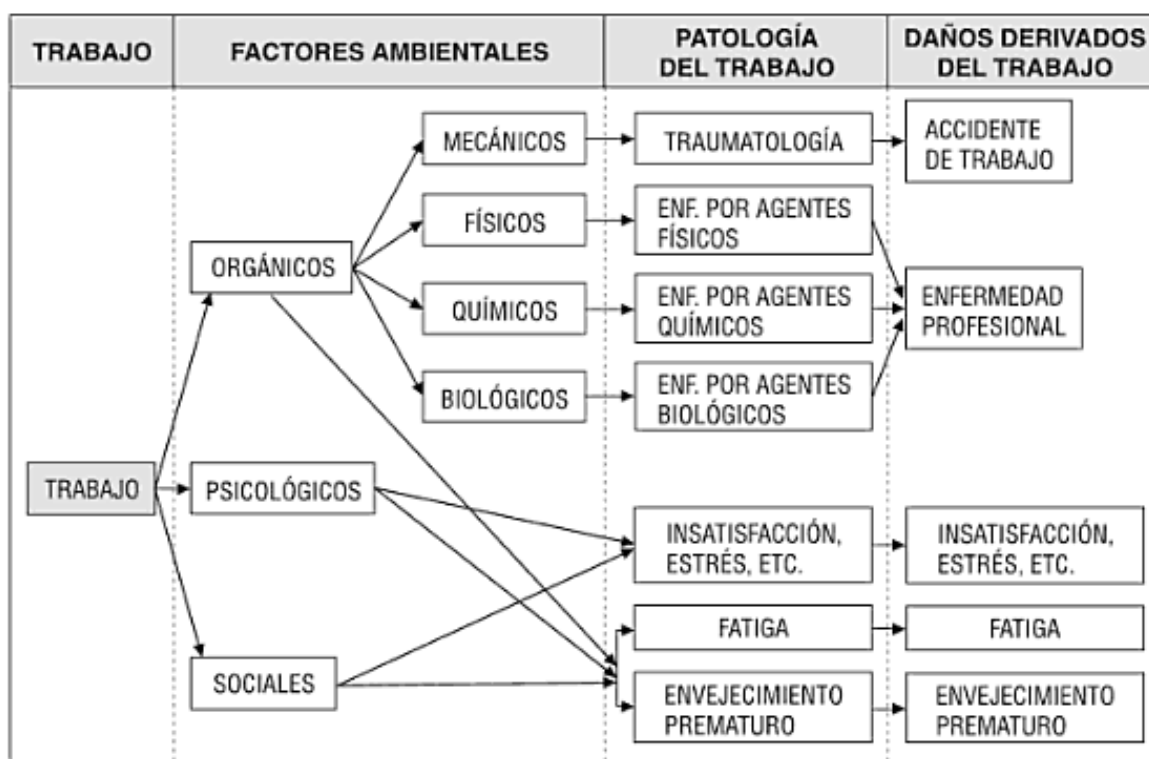


Gráfico 3: Factores de Riesgos y sus consecuencias. Recuperado el 25 de 03 del 2014.
<http://ingenierosaludo.blogspot.com/>

2.5 Prevención de Riesgos Laborales

Debido a que la prevención de los riesgos es una decisión de la gestión de la empresa que debe prevalecer en cualquier actividad dentro de la cultura de la organización. Sin embargo, y aunque ha habido un cambio de mentalidad en lo que a seguridad e higiene se refiere, la seguridad es un concepto que todavía no se ha establecido en todos los niveles de la organización empresarial.

Según Sánchez, La prevención de riesgos laborales es el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo(Sánchez, 2006, pág. 6).

2.5.1 Plan Mínimo de Prevención de Riesgos Laborales

El Gobierno Nacional busca establecer una cultura de prevención de los riesgos laborales, señalando los actos o condiciones inseguras, en las actividades de trabajo, estableciendo las

obligaciones del empleador y derechos del trabajador en el tema de la prevención de accidentes laborales.

Además es importante señalar ciertos criterios importantes acerca de algunas actividades para prevenir riesgos.

González presenta un listado de actividades para la prevención de los riesgos

- “Evaluar los riesgos que no se pueden evitar”
- “Combatir los riesgos e su origen”
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los puestos de trabajo, así como la elección de los equipos y los métodos de trabajo y producción, con miras, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.”
- “Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- “Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro”.
- “Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre e ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones laborales, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.
- “Adoptar medidas que anteponga la protección colectiva a la individual”.
- “Dar las debidas instrucciones a los trabajadores”(Gonzales, 2011, p. 35).

Las organizaciones, buscan evitar los riesgos laborales de una forma prioritaria por tres razones básicas: cumplir con las leyes de seguridad y salud ocupacional, dar bienestar a los trabajadores y aumentar la productividad para alcanzar objetivos empresariales a corto, mediano y largo plazo.

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo dice en la Decisión 584 los países miembro deben proporcionar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud y el trabajo, con el fin de prevenir daños en cuanto a la parte física y mental del trabajador. Es de consideración que cada país miembro debe poner en práctica y revisara sus políticas, teniendo en consideración lo siguiente:

- Propiciar y apoyar una coordinación interinstitucional que permita una planificación adecuada y la racionalización de los recursos; así como de la identificación de riesgos a la salud ocupacional en cada sector económico.
- Identificar y actualizar los principales problemas de índole general o sectorial y elaborar las propuestas de solución acordes con los avances científicos y tecnológicos.
- Definir las autoridades con competencia en la prevención de riesgos laborales y delimitar sus atribuciones, con el propósito de lograr una adecuada articulación entre las mismas.
- Actualizar, sistematizar y armonizar sus normas nacionales sobre seguridad y salud en el trabajo propiciando programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, orientado a la creación y/o fortalecimiento de los Planes Nacionales de Normalización Técnica en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaborar un Mapa de Riesgos.
- Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, mediante la realización de inspecciones u otros mecanismos de evaluación periódica, organizando, entre otros, grupos específicos de inspección, vigilancia y control dotados de herramientas técnicas y jurídicas para su ejercicio eficaz.
- Establecer un sistema de vigilancia epidemiológica, así como un registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se utilizará con fines estadísticos y para la investigación de sus causas.
- Propiciar la creación de un sistema de aseguramiento de los riesgos profesionales que cubra la población trabajadora.
- Propiciar programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, con el propósito de contribuir a la creación de una cultura de prevención de los riesgos laborales.
- Asegurar el cumplimiento de programas de formación o capacitación para los trabajadores, acordes con los riesgos prioritarios a los cuales potencialmente se expondrán, en materia de promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo.
- Supervisar y certificar la formación que, en materia de prevención y formación de la seguridad y salud en el trabajo, recibirán los profesionales y técnicos de carreras afines.

Los gobiernos definirán y vigilarán una política en materia de formación del recurso humano adecuada para asumir las acciones de promoción de la salud y la prevención de los riesgos en el trabajo, de acuerdo con sus reales necesidades, sin disminución de la calidad de la formación ni de la prestación de los servicios.

- Los gobiernos impulsarán la certificación de calidad de los profesionales en la materia, la cual tendrá validez en todos los Países Miembros.
- Asegurar el asesoramiento a empleadores y trabajadores en el mejor cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades en materia de salud y seguridad en el trabajo.

2.6 Riesgos Psicosociales

La O.I.T. desde 1986 define los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, las funciones y necesidades de los trabajadores/as. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias (Lorio, 2014). Esto quiere decir que los riesgos psicosociales se encuentran presentes en las organizaciones en las cuales no existe una correcta sinergia entre dichos elementos, dando como resultado varias enfermedades profesionales tanto a nivel físico como psicológico lo cual repercute en el desempeño del colaborador.

2.6.1 Teorías sobre los riesgos psicosociales

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años.

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

Para Mintzberg,: Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales” (Mintzberg,1993); mientras que para Kalimo “Las condiciones psicosociales de trabajo pueden ser positivas o negativas. (Kalimo, 1988).

Las formas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, son condiciones psicosociales generales correctas, que afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones.

Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definen como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, a partir de la cual la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Existen al momento diversas formas de nombrarlas, dentro de las más conocidas tenemos:

- 1) Factores psicosociales
- 2) Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
- 3) Riesgos psicosociales.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican los factores psicosociales a partir de una serie de indicadores organizacionales y laborales que se muestran a continuación:

Política y filosofía de la Organización	Relación trabajo – Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad social corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones laborales Información organizacional Comunidad organizacional Justicia organizacional Justicia organizacional Supervisión / Liderazgo
Relaciones industriales	Clima laboral Representación sindical Convenios colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Tabla 5: Indicadores organizacionales y laborales. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=689>

Según Fernández, Las empresas deben alcanzar un nivel productivo empresarial satisfaciendo al factor humano deben seguir ciertas condiciones:

- Debe tener sentido para la persona que lo ejecuta.
- Debe exigirle algo más que un esfuerzo físico, tener un mínimo de variedad, que ponga en juego tanto la iniciativa como su creatividad para que pueda dar respuesta a nuevas situaciones que aporten a la tarea un cierto grado de autonomía, responsabilidad y capacidad de decisión.
- Debe proporcionar el reconocimiento social de la tarea de cada persona.

- Debe permitir que cada individuo haga compatible un equilibrio entre su faceta laboral, familiar y social. (Fernandez, 2008)

Como parte de los riesgos psicosociales Fernández, alude la teoría de organización del trabajo que propone Taylor, basado en la división del trabajo en tareas elementales, siendo el estímulo económico motivación del trabajador, convirtiendo al trabajador en un individuo que solo vive para trabajar y ganar dinero lo que genera la deshumanización del trabajo e inconvenientes tales como; el individuo pierde el control de su trabajo, se reducen las posibilidades de que la persona aplique sus habilidades y conocimientos, el trabajo pierde significado, el trabajador no tiene la suficiente participación dentro de la empresa y finalmente el individuo se vuelve individualista dentro de su trabajo. Siendo esto un gran problema dentro de la organización porque no se está dando el suficiente valor al ser humano, al hecho de sobrevivir en comunidad, trabajado en conjunto para conseguir objetivos individuales y grupales, convirtiéndose el trabajo en algo monótono y aburrido sin ningún interés para los trabajadores y con diferentes dificultades para adaptarse a cambios del futuro.

Es importante analizar los diferentes factores que afectan el desempeño laboral del trabajador y la relación entre estos:

- ***El trabajo***, entendiéndose como tal la labor que se realiza, el entorno en que esta tiene lugar y las condiciones en que este está organizado.
- ***Las personas***, es decir el ser en su totalidad tanto a nivel laboral como extra laboral dando importancia a sus necesidades y capacidades.

Estos dos factores influyen en el rendimiento, satisfacción y por tanto en la salud del trabajador, los cuales necesitan ser trabajados de forma semejante para disminuir los efectos.

2.6.2 Características de los riesgos psicosociales

Se extienden en el espacio y el tiempo.

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo.

Algo semejante ocurre con higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Briner, 2001), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

Dificultad de objetivación

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, 2008) frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, Enciclopedia de Seguridad social, 1998), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

Afectan a los otros riesgos

El ser humano es una unidad funcional en la que todos los factores externos afectan a la persona en un todo, es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social. Este efecto se incrementa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.

El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales.

Para Warren, el aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. (Warren, 2010).

- Tienen escasa cobertura legal
- Están moderados por otros factores.
- Dificultad de intervención

2.6.3 Consecuencias que traen los riesgos psicosociales

Las consecuencias de los riesgos psicosociales son muy variadas, en donde la más común y problemática es el estrés, denominada como la presión externa o fuerza aplicada a un objeto produciendo una distorsión interna, además se considera una condición que genera en el individuo una tensión capaz de alterar su equilibrio interno, en cuestión laboral se considera el estrés como un desequilibrio del trabajador como consecuencia de las demandas que generan el trabajo.

Otra consecuencia es el síndrome del quemado o burnout, que es una confrontación entre la forma en que se desarrolla si trabajan y la forma que a otra persona le parece debe desarrollarse; es un estrés emocional crónico que se genera cuando existe el contacto con terceras personas.

2.7 Fatiga por compasión

2.7.1 Concepto

La fatiga por compasión es un factor muy importante a tener en cuenta en el ámbito médico.

Es una consecuencia natural del trabajo con personas que han vivido experiencias extremadamente estresantes. El desarrollo de la fatiga por compasión resulta de la exposición a las historias relatadas por las víctimas, combinadas con la empatía experimentada hacia dichos pacientes (Lorente, 2008).

Esto afecta directamente a profesionales que trabajan aliviando el sufrimiento en la vida de las personas que atienden, y se transforma en estrés al estar en contacto con pacientes que se hallan en un estado de profundo dolor; entendiendo este como físico, psicológico social y espiritual.

Es fundamental reconocer la fatiga por compasión en profesionales que trabajan en instituciones de salud, ya que el reconocimiento de este síntoma ayuda a no propagar el mismo y a la vez a solucionarlo en la persona que lo tiene.

A continuación se observa las características relevantes a tomar en cuenta de la fatiga por compasión:

Síntomas Psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de fuertes emociones, como tristeza, enfado, culpabilidad e inquietud. • Pensamientos extraños, imágenes estresantes o pesadillas. • Evitar al paciente, familia o situación. • Dolencias somáticas. • Comportamiento compulsivo o adictivo. • Sentirse aislado o personalmente responsable.
Síntomas Cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza en otros (compañeros, familia, paciente). • Aumento de la vulnerabilidad personal o falta de seguridad. • Creer que otros colegas no son competentes para manejar la situación. • Aumento de escepticismo. • Aumento del sentido de responsabilidad personal. • Creer que otros no comprenden el trabajo que hacen.
Síntomas Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonar al equipo de atención. • Dejar las relaciones personales. • Desconfianza de otras personas y de profesionales. • Excesiva identificación con el sufrimiento de los demás. • Irritarse fácilmente con otros.

Tabla 6: Características de la fatiga por compasión. Artículo Revista PUCE

2.8.1 Descripción de la herramienta

Es una metodología socio- técnica, el cual ha integrado varios en un cuestionario ámbitos de la salud, del área social, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de riesgos laborales. Es una herramienta fue creada originalmente en España en el año 2003, como un instrumento de forma gratuita para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, es u cuestionario gratuito para empresas de 25 o más personas, orientada para facilitar

el funcionamiento y las tareas del grupo de trabajo, está dirigido para todas las personas dirigentes e integrantes de un grupo. Es importante recalcar las siguientes características:

- Finalidad preventiva:

Debido a la naturaleza del método y lo que trabaja esencialmente es la identificación y localización de los riesgos psicosociales por lo que ayuda el diseño e implementación de medidas preventivas.

Se debe tomar en consideración que una vez obtenidos los resultados, se los deben considerar como oportunidades de mejora para la organización, el método ISTAS 21, debe usarse para la eliminación y disminución de riesgos psicosociales y avanzar y seguir desarrollando una empresa más saludable.

- Participación:

En primera instancia al hablar de participación se refiere a la aceptación y al involucramiento en todo el proceso a los representantes de la empresa y los colaboradores sobre la utilización del método, en segundo lugar, es esencial el compromiso entre los representantes de la empresa, trabajadores y técnicos de seguridad industrial los cuales trabajaran en conjunto en la fase de intervención. La participación de los agentes implicados en la prevención es de especial importancia en la utilización del método CoPsoQistas21. Este método se basa en un cuestionario individual y de respuesta voluntaria, que debe ser contestado por la totalidad del personal que trabaja en la empresa.

- Anonimato y confidencialidad

El método CoPsoQ-istas21 incluye un cuestionario individual, no evalúa al individuo, sino la exposición a factores de riesgo psicosocial que pueden ocasionar daños para la salud de los trabajadores y trabajadoras. En cuanto a las respuestas estarán en completa confidencialidad, el cuestionario es anónimo y es vital que los datos sean tratados por personas que cumplan con todos los preceptos legales y éticos con la finalidad de que no altere o revele información personal.

- No modificación

Dentro del cuestionario existen ciertas preguntas que son modificadas según la organización y a la realidad de la misma, ninguna otra pregunta debe ser modificada ya que el cuestionario tiene las preguntas adecuadas para distinguir los riesgos psicosociales que se van a identificar.

- Garantiza la participación de los agentes sociales

Para hablar de prevención es necesario garantizar la participación de los agentes sociales y sus representantes, la participación además de ser un derecho es indispensable en el ámbito técnico y metodológico para una evaluación de riesgos de calidad para sustentar las medidas preventivas. Sin participación el proceso no daría buenos resultados sino más bien resultados des parcializados y erróneos que no ayudarían a la organización.

- Incorpora conocimientos y metodología científica

El conocimiento científico permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y como proceder para poderlas identificar, localizar, medir y controlar en el ambiente de trabajo.

- Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable

Se considera esencial la utilización de un cuestionario estandarizado para la evaluación de riesgos psicosociales. Actualmente numerosas empresas internacionales tienden a utilizar este método que es garantizado para la prevención, en cambio anteriormente se utilizaban entrevistas que no son consideradas como un método adecuado y que da un porcentaje alto de fiabilidad.

- Utiliza el método epidemiológico

Es una estrategia de análisis, con sentido preventivo y comparando las medidas obtenidas con sus equivalentes poblaciones.

- Incorporar valores de referencia

El establecimiento de valores de referencia es la base más fiable para la determinación de niveles de acción en las empresas dada la imposibilidad de establecer niveles límite para las exposiciones psicosociales como los que se utilizan para exposiciones a contaminantes.

- Triangula los resultados a través de la participación

Facilita la validación de datos a través de la verificación cruzada de más de dos fuentes. En el caso del ISTAS 21 la combinación de las visiones de representantes de la dirección, de los trabajadores y de técnicos de prevención facilita la información que se analiza teniendo en cuenta el cuándo y el cómo se obtuvo.

- Aplicable a todas las empresas

El cuestionario ISTAS 21 ha sido creado para ser aplicable en cualquier tipo de organización, basado en teoría científica y diálogo social, requiriendo su adaptación a la empresa además facilita instrumentos para el criterio de los resultados. Es de uso gratuito y de dominio público, es actualizado regularmente, fruto de la investigación y cooperación internacional.

- Incorpora los requisitos legales

Este método tiene todos los requisitos en cuanto a la parte científica como al proceso de intervención, además está acorde con los requisitos de evaluación de riesgos y planificación preventiva. De esta manera se puede decir que las características del método supone el cumplimiento de los requisitos legales tales como lo son:

- Garantiza la participación de los agentes sociales
- Incorpora el conocimiento y la metodología científica
- Facilita la intervención en origen, su planificación y seguimiento.

2.8.2 Dimensiones psicosociales del CoPsoQ-istas21

Diferentes dimensiones psicosociales que en conjunto forman un mismo estructo psicosocial que a la vez cada uno de ellos son interdependientes a continuación:

Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Exigencia de esconder emociones Exigencias emocionales Exigencias cognitivas
Doble presencia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Compromiso
Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Estima Inseguridad sobre el futuro

Tabla 7: Dimensiones Psicosociales ISTAS 21. Recuperado el 23 de Abril de 2013, de http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=59

Es importante detallar las grandes y cada una de las pequeñas dimensiones para saber el alcance de la evaluación.

- **Exigencias psicosociales en el trabajo:** Este tipo de exigencias tienen doble vertiente la cuantitativa y el tipo de área.
- ✓ Exigencias psicológicas cuantitativas: es el volumen de trabajo en relación al tiempo que se tiene para poder realizar ese trabajo, es decir volumen, ritmo, interrupciones e intensidad del trabajo. Además se puede decir que tienen que ver con la falta de personal, estructura salarial y una inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo, es por eso que se supone que la las altas exigencias cuantitativas se traduce en largas jornadas laborales.
- ✓ Exigencias de esconder emociones: se refiere a que los trabajadores deben mantener una apariencia neutral hacia los clientes y proveedores especialmente en cargos de servicios.
- ✓ Exigencias psicológicas emocionales: son las exigencias derivadas a las relaciones interpersonales dentro del trabajo, especialmente en el tipo de empresas de servicios hacia las personas y los que desean inducir cambios en ellas, es importante saber que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.
- ✓ Exigencias psicológicas cognitivas: se refiere al manejo del conocimiento y depende de las oportunidades que tenga una persona dentro del trabajo porque si la organización brinda facilidades esto se puede aprovechar para la adquisición de nuevos conocimientos favoreciendo a la salud y al trabajo activo, pero en cambio cuando la empresa brinda pocas posibilidades para el desarrollo de actividades puede influenciar en la salud observando que las personas se estancan y se vuelven muy pasivas.
- **Doble presencia:** En la actualidad es normal que en una familia trabaje la pareja por motivos económicos y de crecimiento profesional, pero en ocasiones por el mismo trabajo y la labor domestica hace que suceda una doble presencia para de esta manera cumplir con las exigencias familiares y laborales.
- **Control sobre el trabajo:** Un alto control del trabajo constituye la base para un trabajo activo y lleno de aprendizaje donde es importan importante el sentido y el control sobre los tiempos, es básico tomar en cuenta las subdimensiones.
- ✓ Influencia: margen de autonomía en el diario vivir laboral en cuanto a la cantidad, orden de trabajo y metodología. Guardan una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

- ✓ Control sobre los tiempos a su disposición: esta dimensión identifica la autonomía que tiene el trabajador al decidir vacaciones, permisos e corta duración, pausas en el trabajo, etc. Puede contribuir con éxito a la relación entre el trabajo y la vida familiar.
- ✓ Sentido del trabajo: el trabajo tiene sentido cuando lo tomamos como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje y dejamos por un momento a un lado los beneficios económicos que el trabajo nos trae.
- ✓ Compromiso: es la implicación de cada trabajador con su trabajo, es la relación entre un conjunto de intercambios materiales y emocionales.
- **Apoyo social y calidad de liderazgo:** Las relaciones interpersonales pueden producir apoyo social, al ejecutar un trabajo cada persona mantiene determinado rol el cual influye en la relación hacia el resto de personas.
- ✓ Posibilidades de relación social: es la posibilidad que las personas tienen de relacionarse con sus compañeros de trabajo siendo esta la condición necesaria para que pueda existir el apoyo social.
- ✓ Apoyo social de los compañeros: recibir y brindar ayuda a los compañeros para la realización satisfactoria de un trabajo. La falta de apoyo tiene que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de equipos dentro del trabajo, esto se puede observar comúnmente en trabajos con pagos variables por mayor productividad, cambios de horarios o centros de forma arbitraria.
- ✓ Apoyo social de superiores: recibir la ayuda necesaria de los superiores para realizar bien el trabajo, la falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal o a la vez se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de las funciones, formación y tiempo para determinada tarea.
- ✓ Calidad de liderazgo: se refiere a la calidad de liderazgo de los mandos medios, la cual está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de los superiores.
- ✓ Sentimiento de grupo: es el sentimiento de formar parte de un colectivo es el componente emocional den apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.
- ✓ Previsibilidad: disponer de la información y tiempo para para poder realizar el trabajo de una manera adecuada y podererse adaptar a futuros cambios. La ausencia de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o prácticas de gestión de información y de

comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo por lo que no aumenta la transparencia.

- ✓ Claridad del rol: es el conocimiento de las tareas a realizar objetivos y recursos a emplear.
- ✓ Conflicto del rol: se refiere a la serie de exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y suponen un conflicto de carácter profesional o ético.
- **Compensaciones del trabajo:** En este punto nos vamos a referir al modelo esfuerzo recompensa que supone que una persona mientras más esfuerzo realice y tenga una baja recompensa a lo largo tendrá problemas en la salud. Existen dos factores importantes que determinan este punto a continuación se los escribe:
 - ✓ Estima: dar reconocimiento, agradecimiento y respeto a los trabajadores por el esfuerzo invertido en el trabajo, además interfiere con los horarios, promociones y salarios que se les da a los trabajadores por su trabajo.
 - ✓ Inseguridad sobre el futuro: es una profunda preocupación por la pérdida del empleo o por cambios no deseados dentro del mismo.
- **Exigencias psicosociales en el trabajo:** Este tipo de exigencias tienen doble vertiente la cuantitativa y el tipo de área.

Exigencias psicológicas cuantitativas: es el volumen de trabajo en relación al tiempo que se tiene para poder realizar ese trabajo, es decir volumen, ritmo, interrupciones e intensidad del trabajo.

Exigencias de esconder emociones: se refiere a que los trabajadores deben mantener una apariencia neutral hacia los clientes y proveedores especialmente en cargos de servicios.

Exigencias psicológicas emocionales: son las exigencias derivadas a las relaciones interpersonales dentro del trabajo, especialmente en el tipo de empresas de servicios hacia las personas y los que deseas inducir cambios en ellas, es importante saber que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Exigencias psicológicas cognitivas: se refiere al manejo del conocimiento y depende de las oportunidades que tenga una persona dentro del trabajo.

2.8.3 Plan de prevención de riesgos psicosociales

El Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, tiene por objetivo implantar actuaciones concretas de prevención para reducir los riesgos psicosociales y promover la salud de los empleados cuyas perspectivas son:

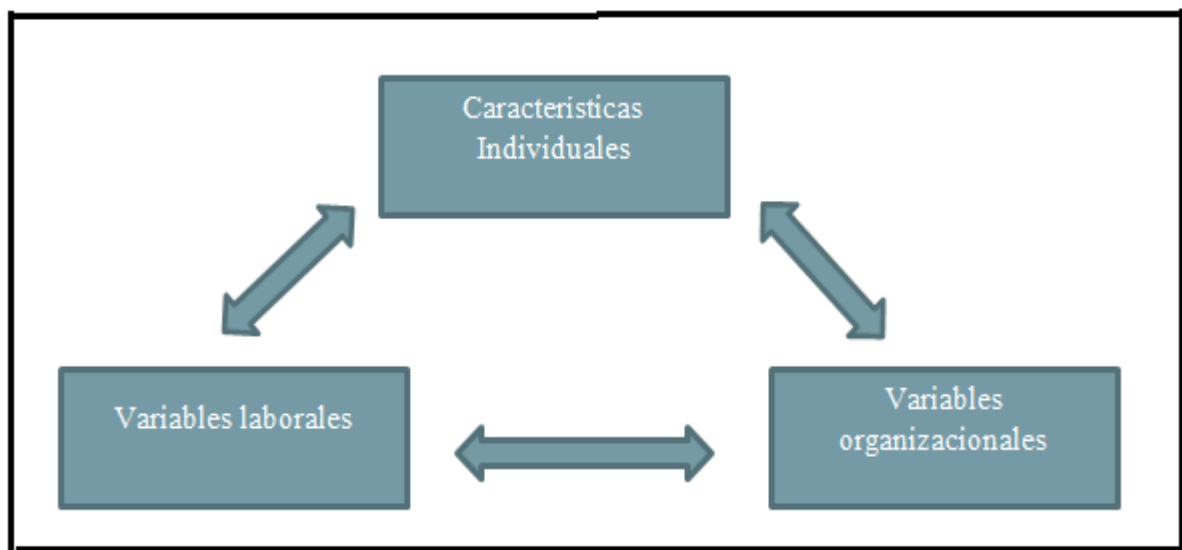


Gráfico 4: Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado el 04 de 04 del 2014
<http://www.vactodate.es/sociedad-espanola-de-salud-laboral-en-la-administracion-publica>

La elaboración del Plan de Prevención de riesgos psicosociales se desarrolla en las siguientes fases:

Fase 1: Preparación

- 1.1 Informar a las personas clave.
- 1.2 Constituir una Comisión de Coordinación del Proyecto.
- 1.3 Elaborar un escrito de garantías en el que se especifiquen:

- Procedimientos y plazos temporales

- Función y responsabilidad de cada parte
- Recursos disponibles
- Compromiso de la Dirección respecto a la prevención

1.4 Comunicación a todos los miembros de la plantilla.

Fase 2: Evaluación de los riesgos psicosociales

OBJETIVOS:

Los objetivos de la evaluación de riesgos psicosociales son:

- 1.- Identificar los factores de riesgo por puesto/unidad/centro.
- 2.- Identificar las personas y grupos con riesgo.
- 3.- Valorar los niveles de riesgo por puesto/unidad/centro.
- 4.- Obtener el perfil de riesgo psicosocial de cada empleado
- 5.- Planificar y proponer las mejoras preventivas primarias, secundarias y terciarias.
 - Triangulación métodos obtención información
 - Análisis Características Individuales
 - Triangulación informantes
 - Análisis múltiples facetas realidad organizacional y laboral
 - Elaboración del Informe Final y de los Perfiles Individuales

Trabajo de Campo y Diagnóstico de los Riesgos Confidencialidad y garantías para los participantes

Niveles de análisis: Individual-Grupal-Colectivo

Fase 3: Implantación medidas preventivas

- 1.- Se priorizan los problemas a reducir y se analiza el conjunto de intervenciones convenientes.
- 2.- Identificamos los destinatarios y sus aspectos diferenciales.
- 3.- Se definen los objetivos de logro y sus indicadores.
- 4.- Se determinan los niveles de actuación (individuo-grupo-colectivo), el ámbito (puestos, departamento) y el tipo.

Fase 4: Evaluación y revisión

4.1. Evaluación de la intervención

- Nivel psicológico
- Medida de utilidad
- Vigilancia de la Salud

4.2. Revisión del proceso y ajuste

CAPITULO III: ANÁLISIS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN E ÍNDICES DE AUSENTISMO

Metrored pensando en brindar mayor bienestar a los trabajadores que laboran en la empresa, ha decidido conjuntamente con las gerencias, la realización de un diagnóstico de riesgos psicosociales para identificar las causas que generan ausentismo durante el año 2012 y realizar un plan preventivo que pretende solucionar o mitigar las causas de estos riesgos psicosociales en la empresa. Es de suma importancia conocer los riesgos psicosociales que están afectando tanto la salud física y mental de los trabajadores para entender las causas principales que están generando un alto índice de ausentismo en el cual es urgente la realización de un plan para eliminar y prevenir estos riesgos.

La información presentada a continuación está basada en información suministrada por los Departamento de Salud, Departamento de Recursos Humanos y una encuesta realizada a los trabajadores que permitió complementar los datos extraídos.

3.1 Encuesta sobre Ausentismo

La aplicación de la encuesta fue de acuerdo con la fórmula para una población finita, mas adelanté se explicará pues esto ha servido para obtener una muestra para la realización del trabajo. Es decir fue realizada con una muestra de 80 personas de la organización entre el personal administrativo y operativo.

A continuación se pueden observar los resultados arrojados dentro de los parámetros establecidos:

1. Ausentismo por estado civil:

Ausentismo por Estado Civil			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Casado	48%	38	80
Soltero	30%	24	80
Viudo	1%	1	80
Unión libre	10%	8	80
Divorciado	11%	9	80

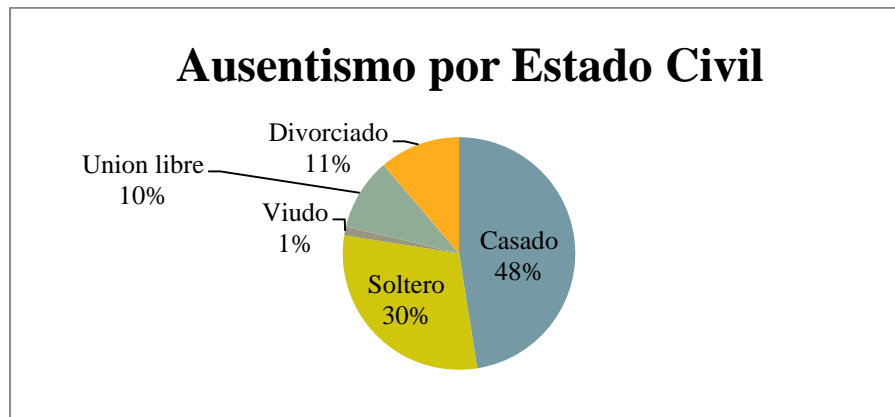


Gráfico 5: Ausentismo por Estado Civil

Según los resultados, se obtuvo que el 48% del personal casado presenta mayor ausentismo, seguido con un alto porcentaje las personas solteras con el 30%, divorciados el 11% unión libre el 10% y viudos el 1%.

Se debe tomar en cuenta que la gran cantidad de personas dentro de la organización son casadas y esta es la razón que según la muestra arroja mayor ausentismo según este parámetro, paradójicamente el personal soltero tiene un 30% de ausentismo, pueden existir muchas razones para que se presenta problemática que serán analizadas más adelante.

2. Ausentismo por Número de Cargas Familiares:

Ausentismo por # de Cargas Familiares			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
0 Cargas	34%	27	80
1- a 2 Cargas	44%	35	80
3 a 4 Cargas	19%	15	80
5 a más Cargas	4%	3	80

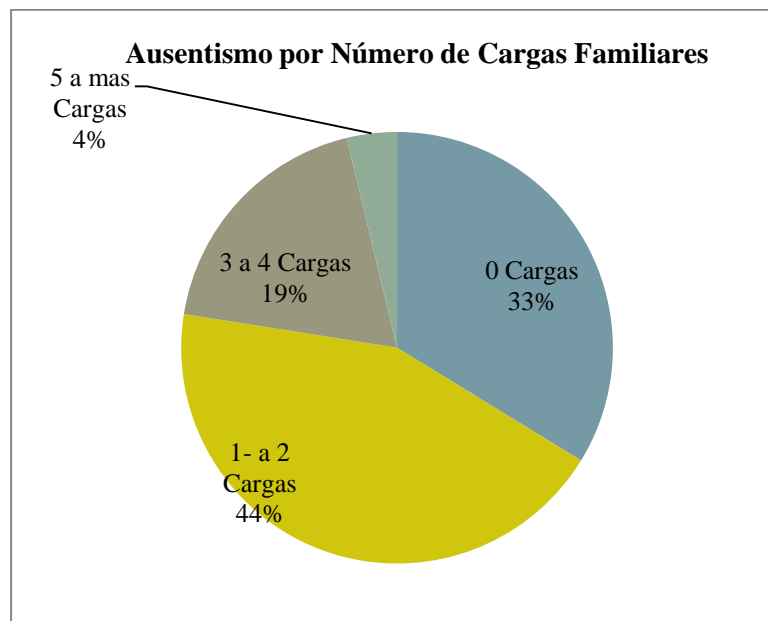


Gráfico 6: Ausentismo por Número de Cargas Familiares

Dentro de este parámetro se encuentra con un 44% el personal que tiene entre 1 a 2 cargas familiares, es decir una familia tradicional de la actualidad, seguido con un 33% las personas que no tienen cargas familiares y pueden estar asociados al personal que está soltero, en tercer lugar se encuentra las personas que tienen entre 3 a 4 cargas familiares con un 19% y en cuarto lugar el personal con más de 5 cargas con un 4% respectivamente.

3. Ausentismo por género:

Ausentismo por Género			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Femenino	66%	53	80
Masculino	34%	27	80

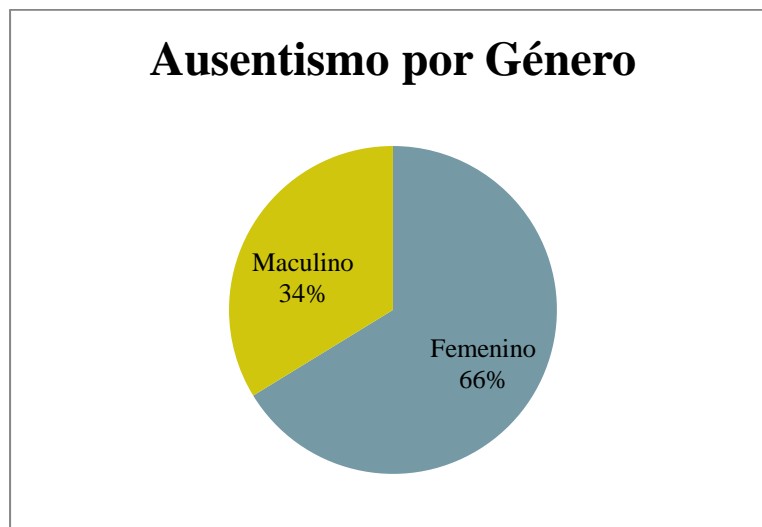


Gráfico 7: Ausentismo por Género

Según este parámetro, se visualiza que el personal femenino presenta mayor ausentismo con un 66% mientras que el género masculino el 34%.

Normalmente el rol de las mujeres es mucho más demandante pues además de trabajar tienen que velar por el bienestar de su hogar y por ende cumplir más responsabilidades.

4. Ausentismo por Edad:

Ausentismo por Edad			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
18 a 25 años	41%	33	80
26 a 35 años	33%	26	80
36 a 45 años	19%	15	80
45 o más años	8%	6	80

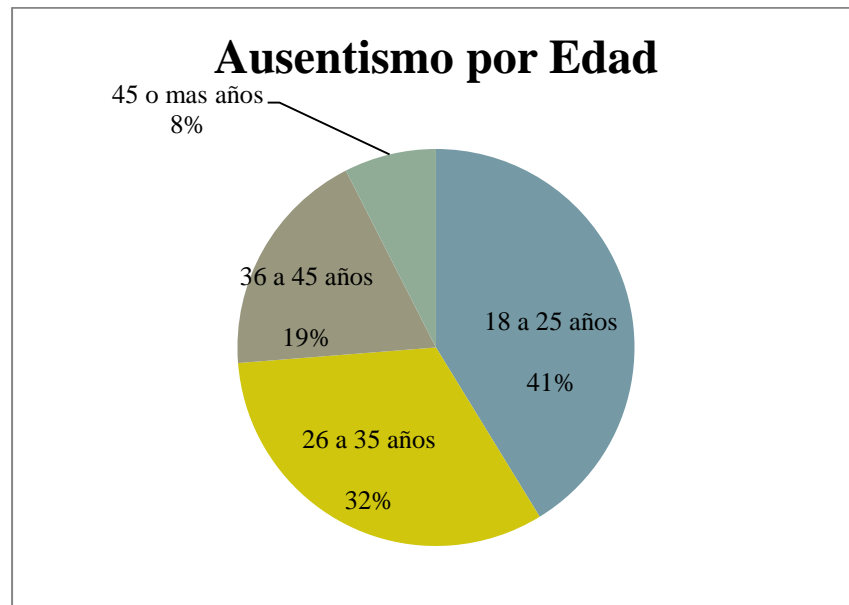


Gráfico 8: Ausentismo por Edad

Se puede observar que el mayor grado de ausentismo se presenta entre las personas de 18 a 25 años con un 41%, es decir el personal más joven en la empresa y con menor tiempo de trabajo (Antigüedad), en segundo lugar se encuentra el personal que oscila entre los 26 a 35 años de edad con un 32% de ausentismo considerando en este punto al personal que tienen familias ya establecidas, en tercer lugar están entre los 36 a 45 años con un 19% y finalmente con un 8% las personas que tienen más de 45 años.

La encuesta nos muestra la situación del personal joven (18 a 25 años), pues, a pesar de tener menor responsabilidad de orden familiar tiene alto índice, en cambio, en ausentismo por enfermedad.

5. Ausentismo por área de trabajo:

Ausentismo por Área de Trabajo			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Administrativo	31%	25	80
Operativo	69%	55	80

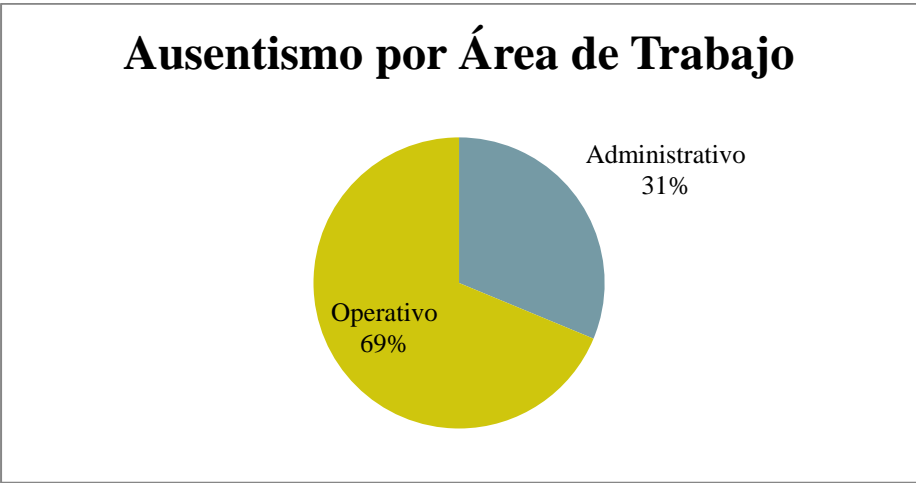


Gráfico 9: Ausentismo por Área de Trabajo

El ausentismo por área de trabajo se encuentra en un primer lugar la parte operativa de la organización pues consta con el mayor número de personas encuestadas dentro de la este grupo y con un 31% el personal administrativo.

6. Número de horas ausente del trabajo al año:

# de Horas Ausente del Trabajo			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
0 a 5 Horas	18%	14	80
6 a 10 Horas	29%	23	80
11 a 20 Horas	40%	32	80
21 en Adelante	14%	11	80

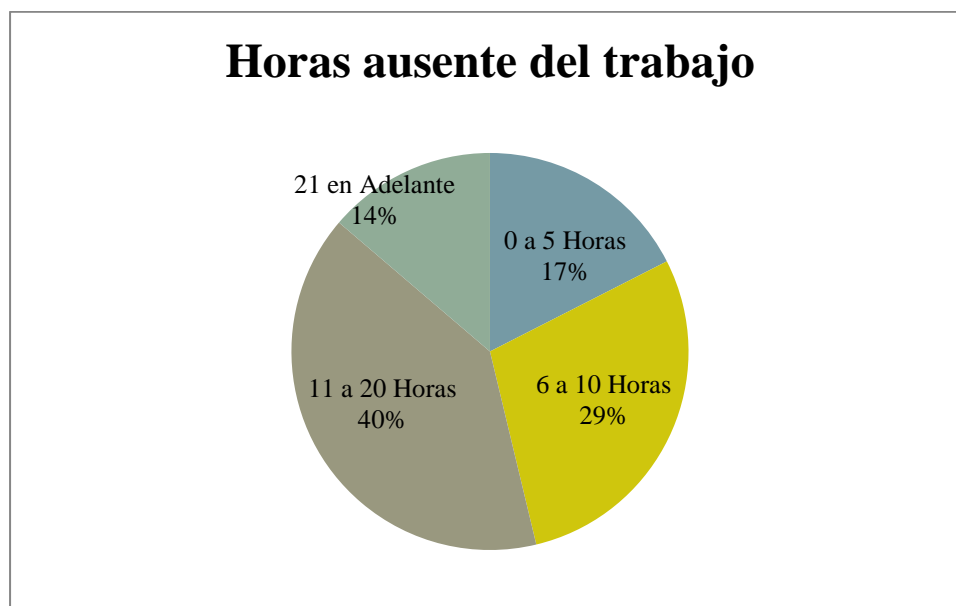


Gráfico 10: Horas ausente del trabajo en METRORED

Una de las preguntas de la encuesta fue el número de horas que se ausenta el trabajador con permiso y con un 40% fue entre 11 a 20 horas anuales es decir aproximadamente 2 días de trabajo, seguido con un 29% las personas que se ausentan entre 6 a 10 horas, y con un valor no tan significativo está el personal que se ausenta de 0 a 5 horas y de 21 horas en adelante.

7. Motivos de ausentismo dentro del último año:

Motivos de Ausentismo dentro del último año			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Enfermedad	46%	37	80
Enfermedad de Hijos	13%	10	80
Asistir a eventos	3%	2	80
Gestiones Personales	13%	10	80
Viajes	4%	3	80
Calamidad Doméstica	15%	12	80
Estudios	8%	6	80

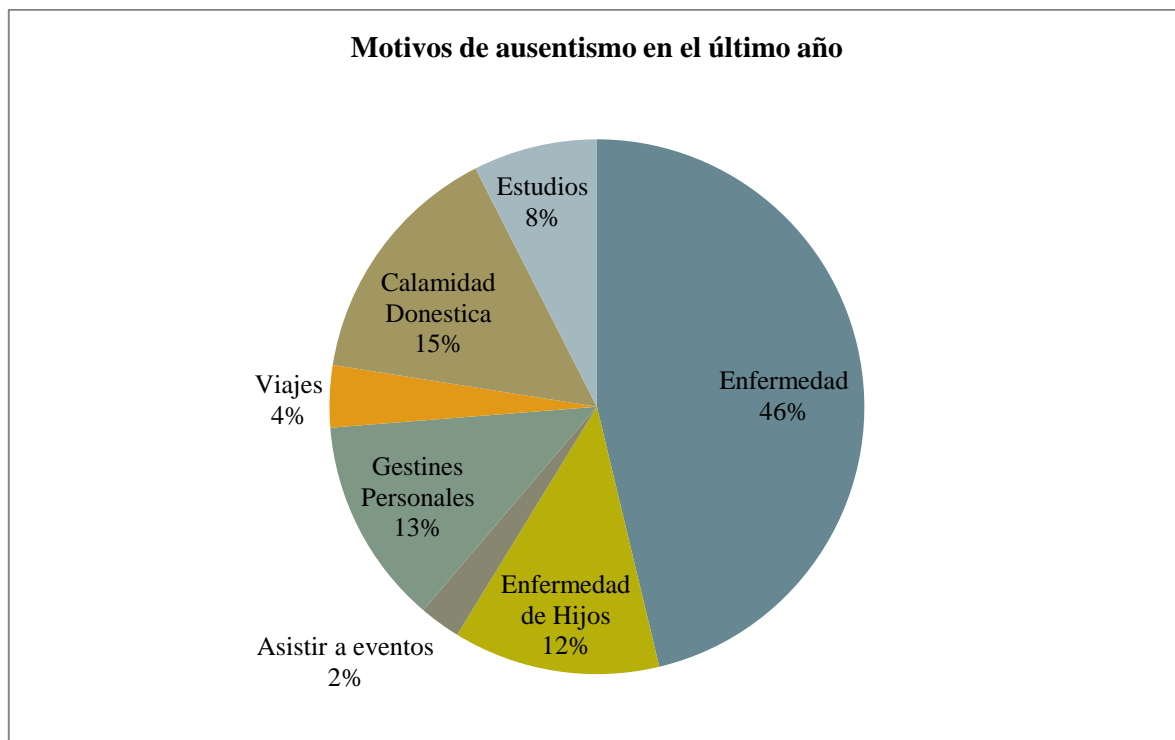


Gráfico 11: Motivos de Ausentismo en METRORED

Para dar concordancia con la pregunta anterior; fue necesario conocer los motivos de ausentismo dando como resultado la enfermedad con un 46%, lo cual es preocupante pues se debe hacer una evaluación del estado físico y psicológico del personal de la organización la cual tiene alto índice de ausentarse a su trabajo por esta razón.

Además con un menor índice se encuentran las personas que se ausentan por calamidades domésticas con un 15%, gestiones personales con 13%, Enfermedad de hijos 12%, estudios 8%, viajes 4% y asistencia a eventos con 2%. Como se observa el ausentismo en muchas ocasiones se presenta por situaciones que se deben llevar y cumplir en la vida cotidiana y que por la jornada laboral muchas veces es imposible cumplir y es ahí donde se presenta el ausentismo, se deben tomar medidas para disminuir estos índices y dar equidad tanto en el trabajo como en actividades extralaborales.

8. Estrés en el trabajo durante al último año:

Estrés en el trabajo durante el último año			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Si	71%	57	80
No	29%	23	80

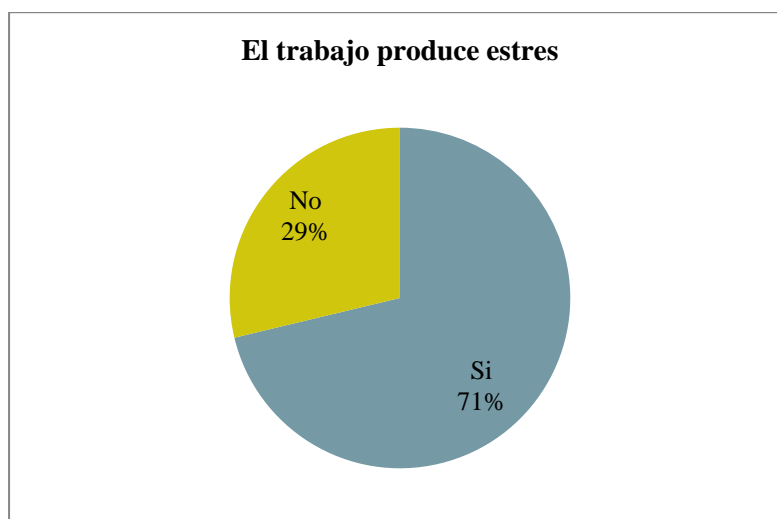


Gráfico 12:El trabajo produce estrés.

Al no tener un registro puntual de estudios de estrés en los colaboradores, dentro de la encuesta se formuló la pregunta de que si ha sentido estrés dentro del último año y los resultados demuestran que un 71% de los encuestados sienten el efecto del estrés producido por requerimientos de su trabajo: jornadas laborales extensas, falta de coordinación en la distribución de las tareas, carga laboral, etc.

El personal con efectos de estrés puede constituir un potencial problema de ausentismo para la empresa a mediano y largo plazo, cuando generalmente toman la decisión de buscar mejores condiciones laborales en otras compañías y acuden a permisos de calamidad doméstica con el objeto de utilizar aquellos en los procesos de selección de nuevos empleos.

Otro efecto de este problema es la doble presencia en su puesto de trabajo, pues generalmente la persona con estrés ejecuta otro tipo de actividades o pausas de las que tiene que cumplir en su trabajo, con el objeto de controlar los síntomas producidos por el estrés.

A modo general dentro de la encuesta se realizaron ciertas preguntas acerca de temas básicos para conocer la percepción de cómo se sienten los colaboradores, a continuación se detallan los resultados:

9. Problemas de sueño durante el último año:

Problemas para dormir durante el último año			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Si	33%	26	80
No	68%	54	80

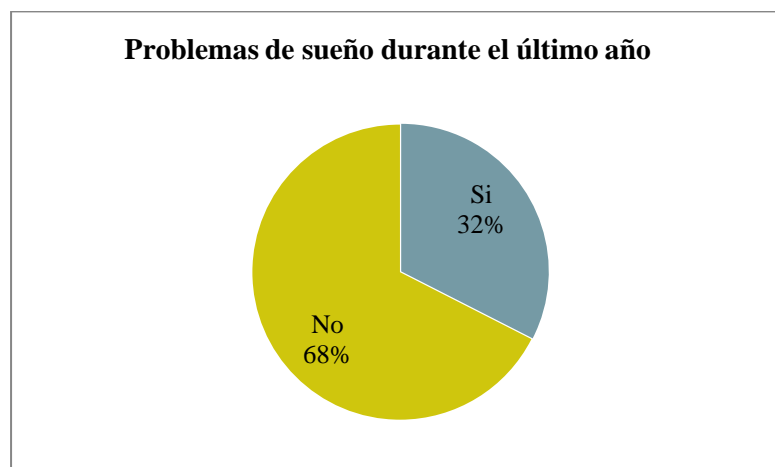


Gráfico 13: Problemas de sueño durante el último año en los colaboradores de METRORED

El cuadro estadístico revela que el 68% de trabajadores no han tenido problemas de sueño en el transcurso del último año pero, existe un 32% de personas que si ha tenido algún tipo de problema en este aspecto, este considerable porcentaje tiende a tener incidencia en problemas relacionados al trabajo.

Por problemas de sueño se puede entender, entre otros, a los episodios de insomnio, somnolencia diurna excesiva, problemas con el ritmo del sueño y conductas que interrumpen el sueño, lo cual deja consecuencias como cansancio, irritabilidad, depresión, malas relaciones interpersonales, falta de atención, etc., en los lugares de trabajo lo que provoca bajo rendimiento en el cumplimiento de las metas laborales.

10. Agotamiento durante el último trimestre:

Agotamiento durante el último trimestre			
	% de Ausentismo	No. Personas	No. Personas Encuestadas
Bajo	13%	10	80
Medio	34%	27	80
Alto	45%	36	80
Extremo	9%	7	80

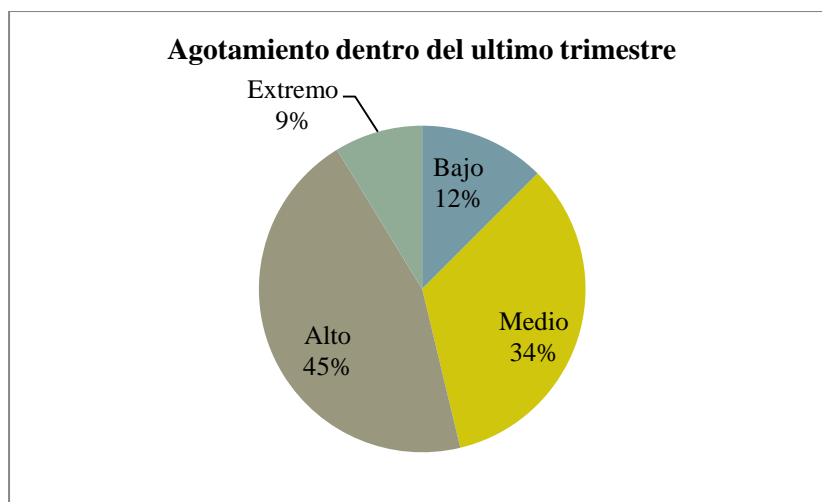


Gráfico 14: Agotamiento dentro del último trimestre entre los colaboradores de METRORED

Los resultados dieron que con un 45% existe agotamiento durante el último trimestre, esto puede ser indicio de una sobrecarga laboral lo cual produce que el personal sienta cansancio. Además están las personas que en cuestión de agotamiento están en nivel medio con un 34% y con un porcentaje inferior están las personas con nivel de agotamiento bajo 12% y extremo el 9%.

3.2. Relación entre parámetros de ausentismo

Es importante dar una adecuada relación entre parámetros pues esto servirá para dar un panorama de los puntos críticos del ausentismo dentro de la organización.

Relación entre edad y motivos de ausentismo:

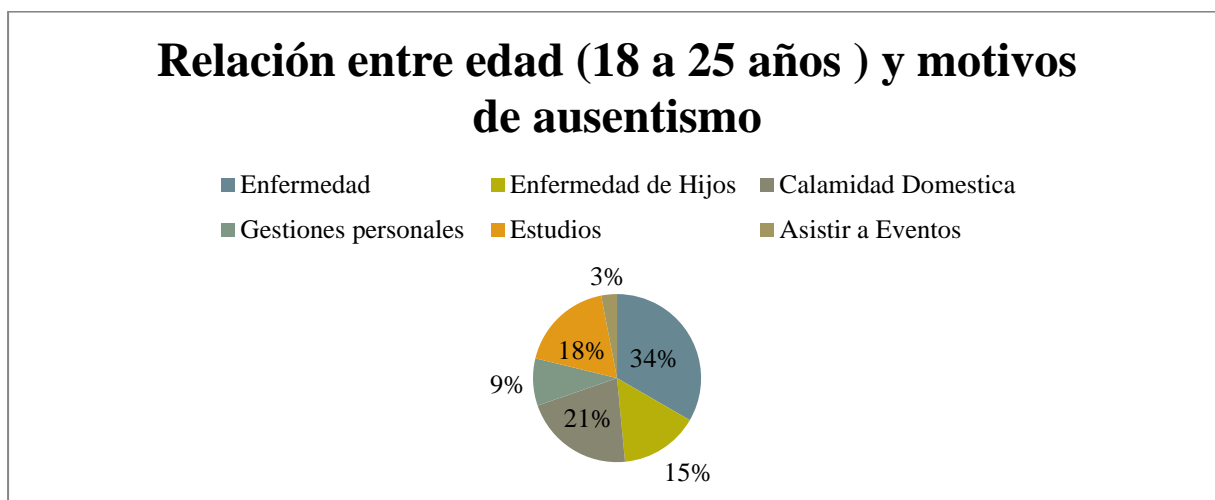


Gráfico 15: Relación entre edad (18 a 25 años) y motivos de ausentismo

El personal más joven de la organización que están entre 18 a 25 años de edad manifiesta que dentro de las causas por las cuales se genera ausentismo se encuentra en primer lugar la enfermedad, en este punto se debe tomar en cuenta que el personal encuestado son personas saludables. Luego en segundo lugar se encuentra como causa de ausentismo el estudio, lo que demuestra el nivel de importancia que le dan los trabajadores jóvenes a culminar sus estudios, pero que afecta el desempeño laboral. Existe un 18% por razones de calamidad doméstica los cuales no requieren ningún tipo de sustento por lo que los trabajadores pueden optar por esta opción cuando no se tienen un respaldo para salir. Además el personal que se encuentra dentro de este rango manifiesta con un mínimo de ausentismo es importante asistir a eventos especialmente de capacitación y de esta manera estar en constante actualización.

Relación ente estado civil y número de horas de permiso dentro del último año:

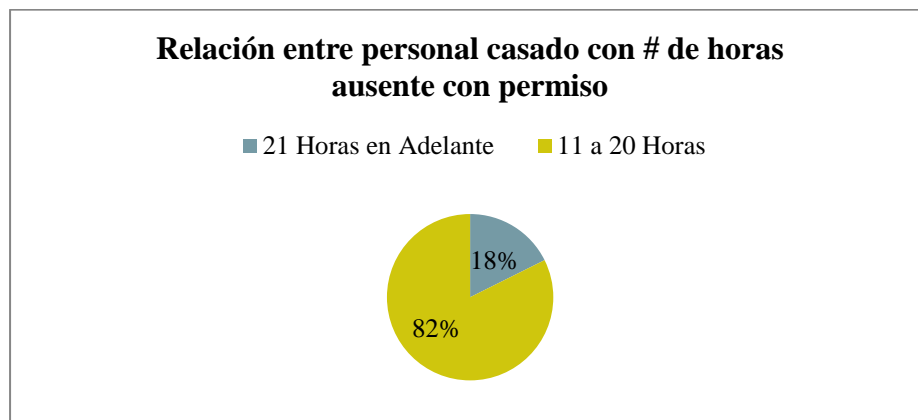


Gráfico 16: Relación entre personal casado y número de horas ausente con permiso

Dentro de este análisis se tomará en cuenta el personal de estado civil casado, que representa un 82% y se ausentan con permiso en el transcurso del año en un promedio de 11 a 20 horas, lo que significa un ausentismo en promedio de 2 días laborables, siendo el índice más alto de faltas podríamos concluir que este personal incurre en inasistencias laborales para atender eventuales problemas de sus hijos y cónyuges. Siendo esto un indicador que puede crecer potencialmente cada año con consecuencias que afectan considerablemente en la productividad de la compañía, por lo que es necesario tomar medidas tendientes a lograr disminuir el problema.

Es necesario lograr acuerdos tendientes a solucionar este problema y realizar un plan con acciones para prevenir y disminuir este índice que afecta en forma directa a la organización en su productividad y también que afecta al colaborador en su vida tanto personal como laboral.

Relación entre el número de cargas familiares y agotamiento:

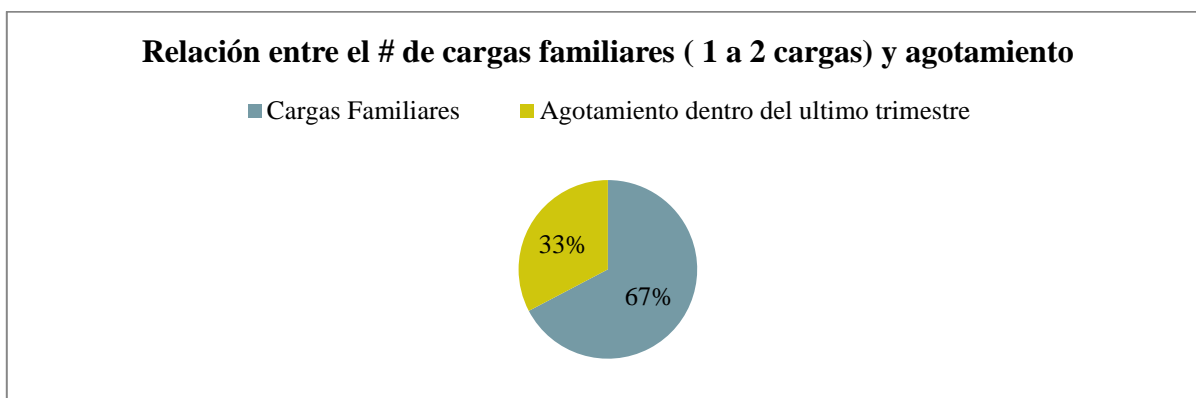


Gráfico 17: Relación entre ausentismo por número de cargas familiares (1 a 2 cargas) y agotamiento.

Según los registros de información, el personal que está dentro de este rango sufre mayor agotamiento dentro del último trimestre, este dato se lo consiguió en base a la entrevista, probablemente el hecho de tener varias responsabilidades en su vida es más propensos a tratar de solventar problemas familiares que lo lleven a ausentarse de su trabajo, esto unido a que probablemente se trata de familias jóvenes que por falta de experiencia en el manejo de problemas cotidianos puede ser causa de mayor agotamiento, otro factor que determine el resultado de la investigación es que generalmente las personas que deciden tener familias cortas (1 a 2 cargas) es porque son socialmente activas, esto implica que tienen otros objetivos culturales, sociales, deportivos, etc., lo que conlleva que estén dedicados a otras actividades adicionales que les produce agotamiento.

Relación entre el área de trabajo y el término fatiga por compasión:

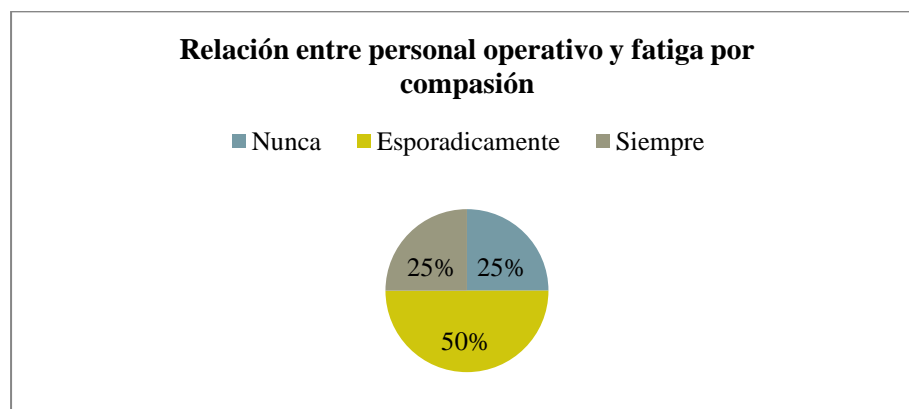


Gráfico 18: Relación entre el ausentismo en el personal del área operativo y el término fatiga por compasión.

El síntoma fatiga por compasión se la midió en base a una serie de preguntas formuladas en la encuesta con el objetivo de conocer si es que existe esta problemática dentro de la organización. Los resultados arrojaron que el mayor porcentaje de ausentismo, con un 69%, es el área operativa, haciendo una relación con las preguntas de la encuesta es fundamental la relación, pues son profesionales de la salud, con la función de ayudar a los pacientes, por lo tanto, el problema de la fatiga por compasión existe en un porcentaje considerable de personal que sienten altos y esporádicos niveles de estrés por dolencias ajenas a las suyas, esto resulta un índice preocupante para la empresa al ser una prestadora de servicios de salud, por lo cual es fundamental la implementación de medidas para manejar con eficacia circunstancias como éstas y que el personal no involucre el aspecto laboral en la vida personal.

Relación entre estrés en el trabajo y asistencia al médico:

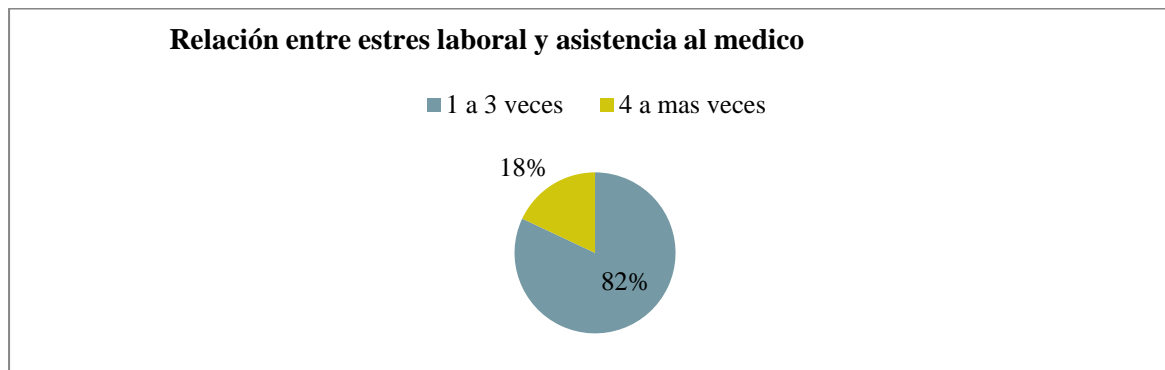


Gráfico 19: Relación entre estrés laboral y asistencia al médico dentro del último año.

Del cuadro estadístico anterior tenemos que el 71% de los trabajadores tienden a tener un nivel de estrés producto de su trabajo, lo que revela un alto índice con este problema, esto relacionando con el número de veces que los colaboradores asisten a consulta médica durante el último año nos revela que un 82% del personal dentro del rango asisten al médico por lo menos de una a tres veces, es decir los niveles de estrés están provocando serias consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que el personal asiste al médico entre una a tres veces por año, es importante mencionar las patologías más comunes dentro de la organización.

LESIONES OSTEOMUSCULARES	
N.	PATOLOGÍA
1	CELULITIS BRAZO IZQUIERDO
2	CONTUSIÓN DE RODILLA DERECHA
3	CONTUSIÓN Y ESGUINCE CODO DERECHO
4	DORSALGIA
5	ESGUINCE GRADO II + DIASTASIS TIBIO PERONEA
6	FX DE LA TERCERA CUÑA DEL PIE IZQUIERDO
7	LUMBAGO CON CIÁTICA
8	LUMBALGIA AGUDA

9	OSTEOCONDritis FEMORAL
10	SD MANGUITO ROTADOR DERECHO
11	SD MANGUITO ROTADOR IZQUIERDO
12	SINOVITIS AGUDA RODILLA BILATERAL
13	TENDINITIS ROTULIANA AGUDA
14	TENOSINOVITIS AGUDA DE LOS EXTENSORES PULGAR DER
15	TUMOR ÓSEO

Tabla 8:Lesiones Osculares METRORED

LESIONES RESPIRATORIAS	
N.	PATOLOGÍA
1	AMIGDALITIS AGUDA
2	BRONCONEUMONIA
3	FIBROSIS QUÍSTICA
4	LARINGITIS AGUDA
5	LARINGOTRAQUEITIS AGUDA
6	OTITIS AGUDA
7	RINOFARINGITIS COMUN
8	RINOSINUSITIS AGUDA

Tabla 9:Lesiones Respiratorias

LESIONES DIGESTIVA	
N.	PATOLOGÍA
1	GASTROENTERITIS
2	DISPEPSIA
3	DOLOR ABDOMINAL AGUDO
4	ENFERMEDAD HEPATICA
5	GASTRITIS

Tabla 10:Lesiones Digestivas

Relación entre problemas de sueño en el último año y enfermedades laborales:

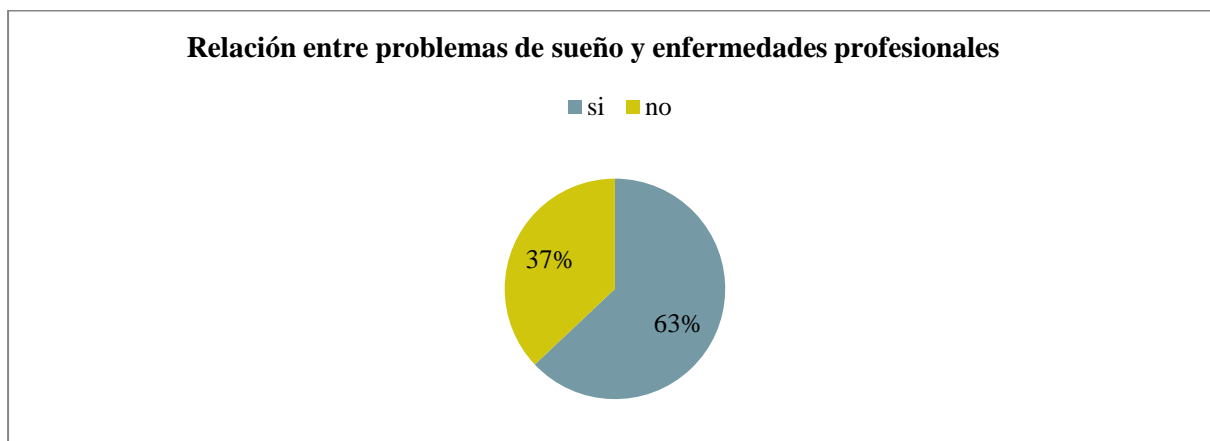


Gráfico 20: Relación entre problemas de sueño y enfermedad producida por el trabajo.

Teniendo como resultado que existe un 32% de los colaboradores de la empresa que han tenido problemas de sueño dentro del último año, es prudente relacionar con el 63% de las personas que creen que las enfermedades son por causa laboral, en general el estrés tiende a dar como consecuencia que las personas dejen o interrumpan el sueño y el no dormir las horas necesarias hace que el ser humano pierda energías y produzca una serie de enfermedades ya que está más propenso a adquirirlas pues el cuerpo está con menos defensas. La empresa debe buscar mecanismos apropiados para controlar dicho problema.

Según lo antes mencionado, el ausentismo es una gran problemática en la organización y el objetivo es crear un plan con acciones preventivas para que este registro disminuya los próximos años.

3.2 Entrevista con la gerente de recursos humanos acerca del ausentismo de la organización durante el periodo 2012.

Una de las fases principales en este estudio, fue la entrevista con la Gerente de Recursos Humanos, quien ha sido la clave principal para la corroboración de la información y datos obtenidos del ausentismo según la encuesta, tiene el objetivo de conocer la percepción de la responsable del área de Recursos Humanos.

Se realizó la entrevista el 10 de enero del 2014, con una duración aproximada de una hora y con un total de 7 preguntas, las cuales 3 son de opción múltiple y 5 son preguntas abiertas, a continuación se detalla las preguntas con sus respectivas respuestas:

1. ¿En cuál genero se presenta en mayor grado de ausentismo?

Respuesta: Femenino

2. En cuanto al estado civil, ¿Según su perspectiva que personas se ausentan con mayor frecuencia?

Respuesta: El personal casado tiene la tendencia a faltar al trabajo.

3. Del personal contratado ¿Cuál es el de mayor ausentismo?

Respuesta: Entre uno y dos años dentro de la organización.

4. Desde su punto de vista me podría comentar ¿Cuáles son los principales motivos para que se produzca ausentismo dentro de Metrored?

Respuesta: Las causas comunes que generan ausentismo, es por enfermedades comunes tales como respiratorias y gastritis, todo permiso por enfermedad debe ser validado por el medico ocupacional de la organización pero las personas no realizan todo el proceso y existen casos de certificados falsos siendo esto una problemática que preocupa a la organización pues la organización está perdiendo dinero. Además por la carga horaria muchas personas se ausentan a sus labores para resolver calamidades domesticas o una serie de trámites que necesitan hacer en la jornada laboral.

5. ¿Cuáles son las áreas que mayor ausentismo refleja?

Respuesta:En los últimos tiempos se ha visto que médicos y cajeros, el nivel de estrés y presión que tiene este personal provoca que en muchas ocasiones se enfermen o presenten calamidades constantes.

6. Cuando una persona falta al trabajo ¿Cuál es el procedimiento a seguir para justificar esa falta?

Respuesta: Como lo dije anteriormente, cuando es por enfermedad se debe validar el certificado médico con el área de Salud Ocupacional y el IESS. Y para permisos especiales aún no se ha realizado ninguna política ni la manera de justificar adecuadamente por lo tanto, no se lleva un control específico de las horas ausentes por calamidades, enfermedades de hijos, etc.

7. ¿Cuáles son los planes previstos por la empresa para disminuir el ausentismo?

Respuesta: Dentro del próximo año se realizarán ciertas actividades sobre todo para mejorar la comunicación entre RR.HH y el personal de los Centros Médicos, el hecho de estar presentes en los Centros hace que la comunicación se tergiverse y que los colaboradores no sepan dónde acudir cuando tienen algún problema.

Otro de los planes es la creación de políticas de vacaciones, permisos, etc. Y socializar con el personal para que sepan la manera adecuada de actuar.

Finalmente se implementará una trabajadora social para que esté al tanto de ciertos temas en particular de los trabajadores que presenten mayor ausentismo.

Las respuestas ratifican que el ausentismo se encuentra presente en Metrored siendo una preocupación a nivel directivo, pues está causando graves problemas de productividad e ingresos a la empresa.

3.3 Análisis de los resultados ISTAS 21

Para la obtención de los resultados de los riesgos psicosociales que generan ausentismo dentro de METRORED, se utilizó la metodología basada en el test ISTAS 21 que fue aplicado a una muestra de los colaboradores, para esto se recurrió a la fórmula estadística para una media en una población finita o conocida descrita a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * S^2}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * S^2}$$

Tabla No. 9 Cálculo de la muestra

Tamaño de la población	N	100
------------------------	---	-----

Error Alfa	A	0,05
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0,95
Z de $(1-\alpha)$	Z $(1-\alpha)$	1,96
Desviación estándar	S	1,2
Varianza	S^2	1,44
Precisión	D	0,12
Tamaño de la muestra	N	80

Tabla 11: Cálculo de la muestra

De la muestra se tomarán 55 personas es decir el 69% del área operativa y 27 personas ósea el 31% de la administración, se ha elegido de esta manera pues existe mayor número de colaboradores en dicha área.

La información obtenida mediante el método CoPsoQ- Ista 21, la entrevista y el registro del ausentismo laboral será relacionada para obtener datos cualitativos y cuantitativos de los factores psicosociales que están generando ausentismo.

A continuación se presentará el resultado de los riesgos psicosociales que están presentes dentro de METRORED:

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Control de los tiempos a disposición	70	21,3	8,8
	Exigencias psicológicas cognitivas	68,8	22,5	8,8
	Previsibilidad	57,5	26,3	16,3
	Inseguridad sobre el futuro	57,5	30	12,5
	Doble presencia	52,5	40	7,5
	Influencia	51,2	18,8	30
	Apoyo social de los compañeros	50	28,7	21,3
	Estima	48,8	26,3	25
	Posibilidad de relación social	43,8	40	16,3
	Conflicto de rol	42,5	42,5	15
	Exigencias psicológicas cuantitativas	41,3	36,3	22,5
	Claridad de rol	40	41,3	18,8
	Calidad del liderazgo	33,8	35	31,3
	Exigencias psicológicas emocionales	30	38,8	31,3
	Sentimiento de grupo	30	43,8	26,3
	Apoyo social de los superiores	28,7	38,8	32,5
	Esconder emociones	20	51,2	28,7
	Compromiso	16,3	26,3	57,5
	Posibilidades de desarrollo	10	18,8	71,3
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentido del trabajo	6,3	22,5	71,3

Tabla 12:Resultado riesgos psicosociales en METRORED.

Rojo: *tercil más desfavorable para la salud.*

Amarillo: *tercil intermedio,*

Verde: *tercil más favorable para la salud.*

3.3.1. Riesgos psicosociales relacionados con el ausentismo

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario ISTAS 21, se analizarán los factores de riesgo psicosocial que se encuentran dentro de los más altos porcentajes es decir mayor a 50% de los colaboradores en la organización y los cuales probablemente se relacionan y son indicio para la generación de ausentismo en la empresa en el área administrativa y operativa.

Como se puede observar, en primer lugar está el factor control de los tiempos a disposición, seguida del factor de exigencias psicológicas cognitivas, luego previsibilidad e inseguridad sobre el futuro, después se encuentra la doble presencia y finalmente el factor social de los compañeros.

Grafico 21: Factores más desfavorables relacionados al ausentismo en METRORED.

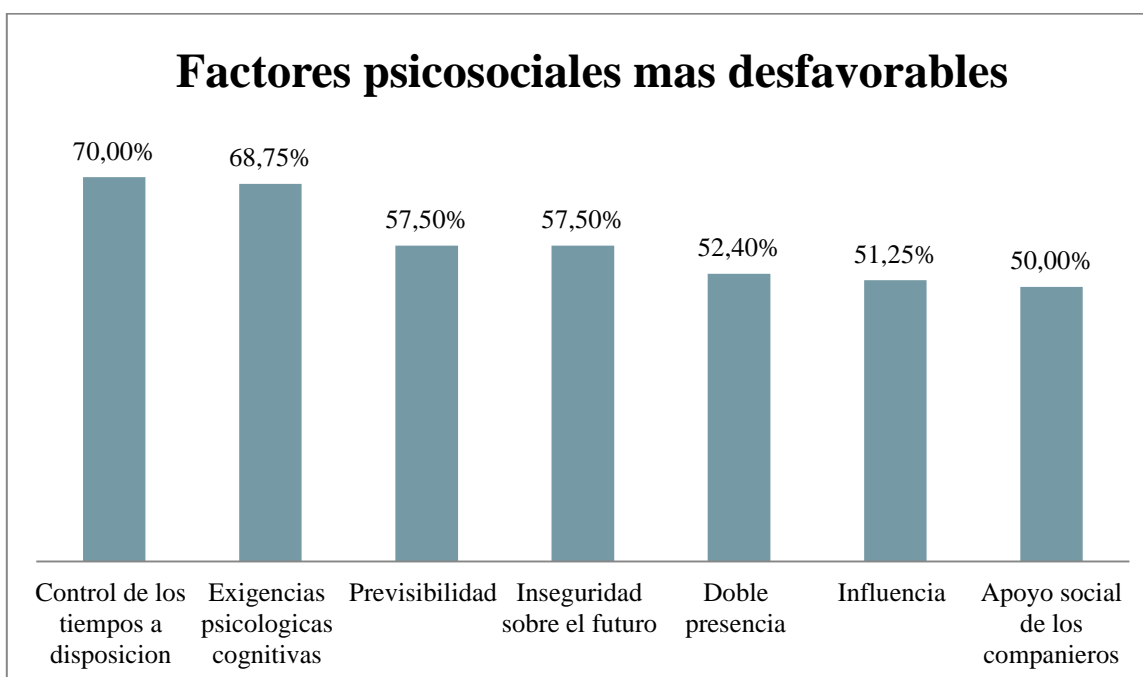


Gráfico 21: Factores psicosociales más desfavorables en METRORED.

Los factores psicosociales más desfavorables son control de los tiempos a disposiciones y exigencias psicológicas cognitivas por lo que se debe considerar una forma de control para evitar el ausentismo por estas razones, mas adelante se explicará detalladamente cada factor de riesgo psicosocial.

3.4 Relación entre riesgos psicosociales más desfavorables, índices de ausentismo y análisis de información.

El análisis que se realizará será sobre los factores más desfavorables que tengan relación con el ausentismo y que estén afectando a más del 50% del personal; ésta información se obtendrá a través de la entrevista con la persona encargada del Departamento de RR.HH y el registro de ausentismo obtenido mediante la encuesta, según corresponda la comparación.

Control de los Tiempos a Disposición

De acuerdo con el cuestionario ISTAS 21, esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores para la elección de sus tiempos libres y conlleva a la sobrecarga de trabajo, es decir a mantener una jornada alargada.

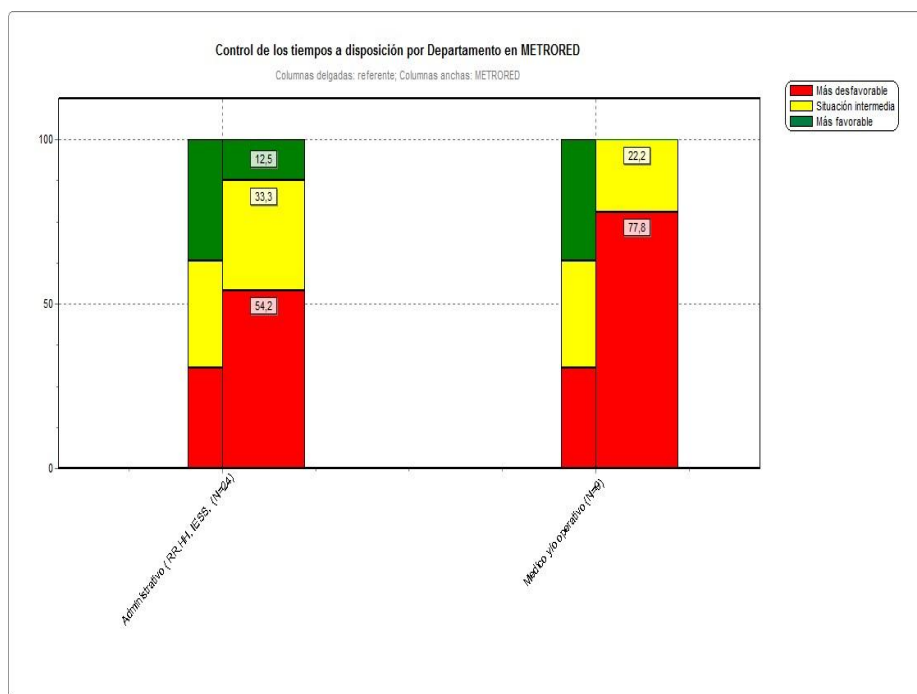


Gráfico 22: Resultados de la dimensión Control Sobre Tiempos de Área

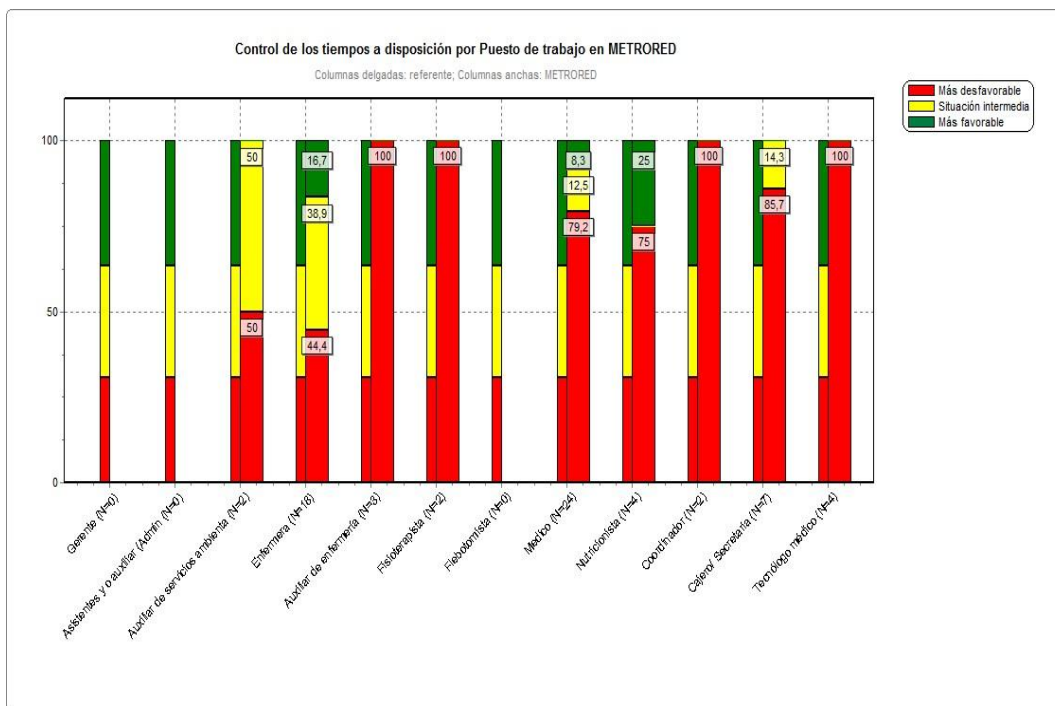


Gráfico 23: Control de los tiempos a disposición por puesto de trabajo en METRORED

Como se visualiza en los gráficos anteriores en cuanto al área de trabajo afectada por esta dimensión es el área operativa: tecnólogos médicos con un 100%, fisioterapeutas con un 100% y auxiliares de enfermería con un 100% y en el área administrativa: los puestos de coordinación un 100%. Estos datos se relacionan con la información proporcionada por la Gerente de RR.HH, quien manifestó que el crecimiento de la empresa y la falta de organización hacen que en ciertos cargos se incrementen las tareas y se vea una notable sobrecarga laboral.

En el área operativa también se relaciona con el término fatiga por compasión pues son personas que trabajan directamente con el público.

Según los resultados del cuestionario ISTAS 21, en referencia al género son más propensas a recaer en esta dimensión las mujeres que trabajan en el área operativa:

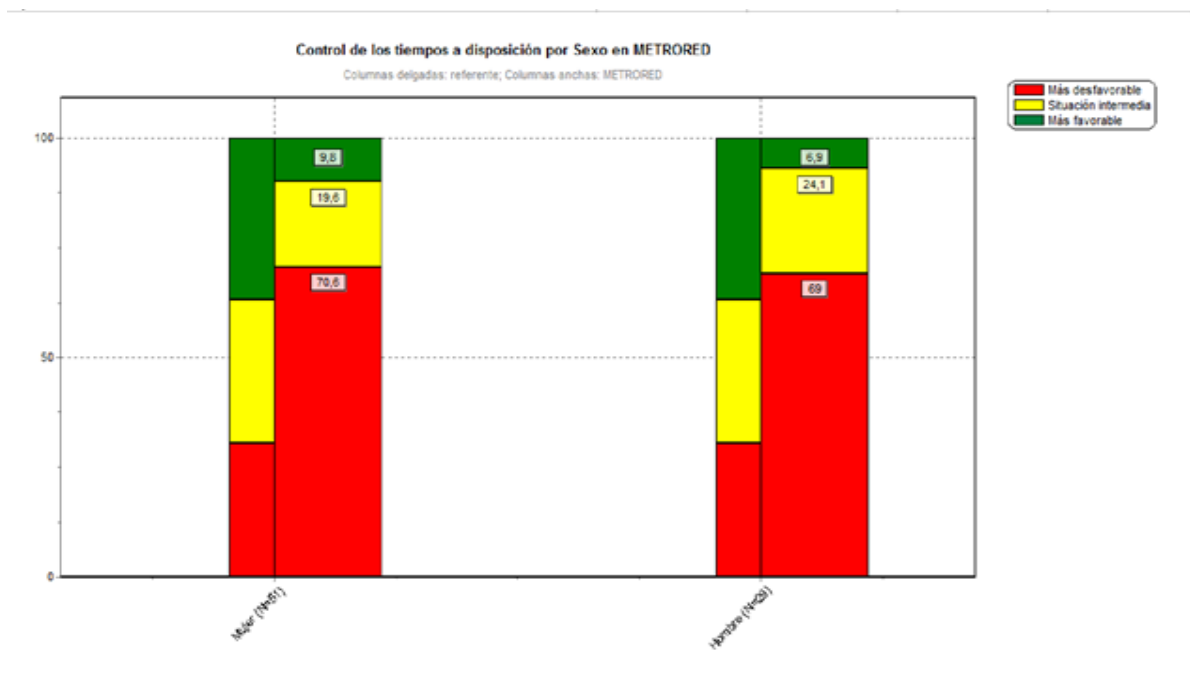


Gráfico 24: Control de los tiempos a disposición por sexo en METRORED

Se debe tomar en cuenta que según los registros, en la empresa el 75% del personal trabaja en dicha área y el mayor porcentaje son mujeres.

Se puede decir que el estrés laboral y la falta de control de su tiempo libre dentro de la jornada laboral hace que los colaboradores produzcan cierta tendencia a sentirse presionados, sin ninguna posibilidad de poder relacionarse con los compañeros por la falta de tiempo pues el giro de negocio no permite tener relación con muchos colegas ya que pasan toda su jornada laboral atendiendo pacientes agendados sin oportunidad a interactuar entre sí, aumentando sus niveles de estrés.

Exigencias Psicológicas Cognitivas

El test ISTAS 21 hace referencia a esta dimensión como un factor que perjudica la salud del trabajador, tiene que ver con el diseño y las responsabilidades de un cargo, en muchas ocasiones esto hace referencia a que las responsabilidades son bajas, rutinarias y monótonas.

Los resultados de esta dimensión se los puede ver a continuación:

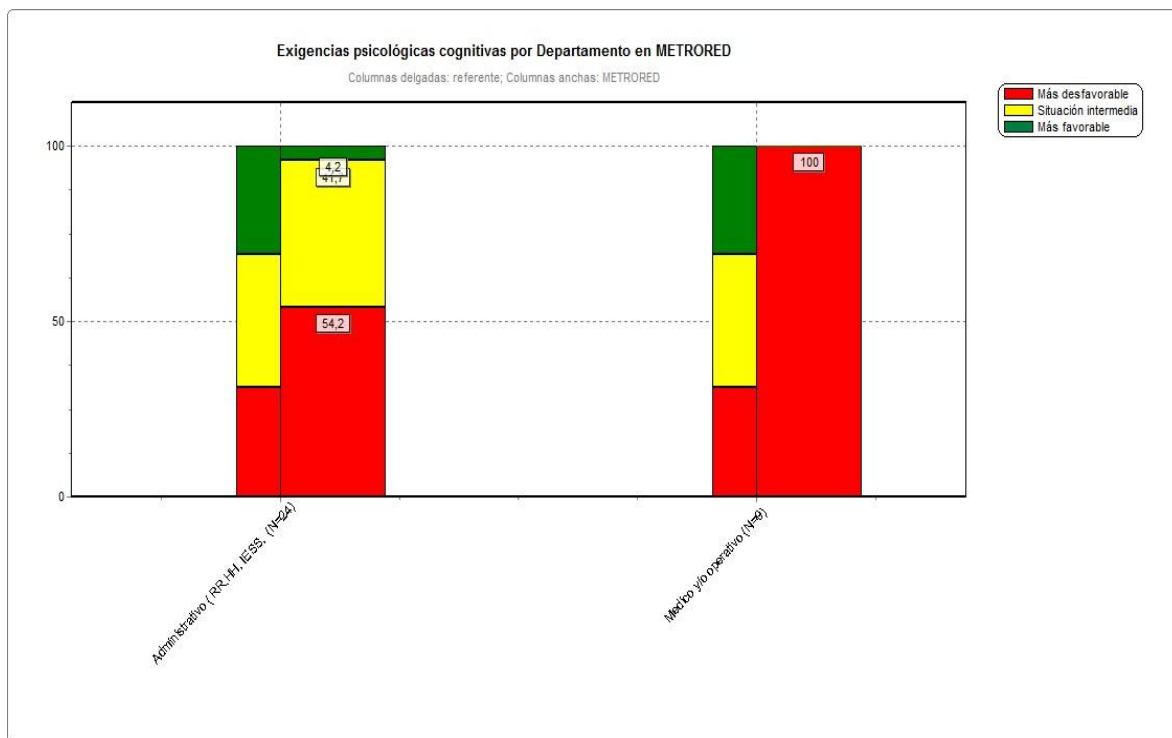


Gráfico 25: Exigencias psicológicas cognitivas por Departamento en METRORED

Esta dimensión muestra que el área operativa es más propensa a este riesgo, el hecho de ser una empresa que tiene el objetivo de prestar servicios médicos hace que se debe seguir un proceso ya determinado, generando un nivel de estrés lo cual puede afectar a la salud de los colaboradores.

Además está totalmente relacionada al deterior emocional-cognitivo al tolerar las preocupaciones ajenas, es decir se va a ver afectado nuevamente el personal operativo quien es el receptor de los pacientes, donde su función tiene que curar y dar un seguimiento.

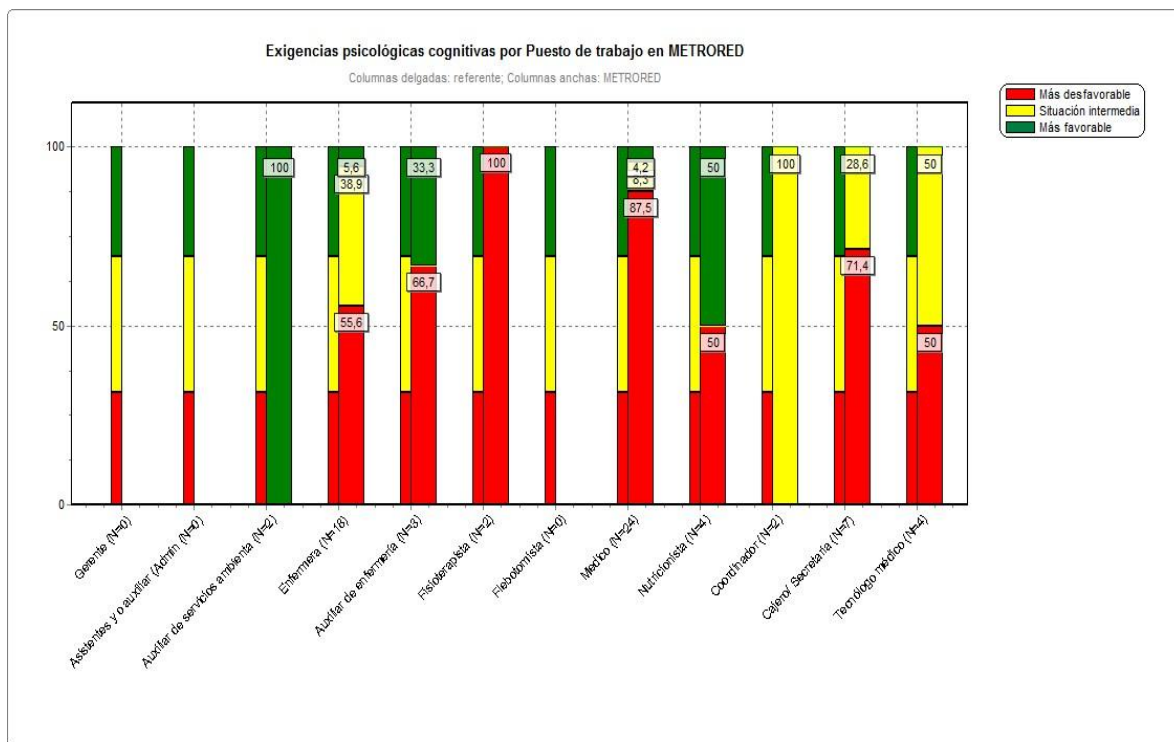


Gráfico 26: Exigencias psicológicas por puesto de trabajo en METRORED

En el grafico anterior se puede evidenciar que por una lado en el área operativa específicamente: fisioterapistas, médicos y auxiliares de enfermería, y mientras en área administrativa los cajeros son los más propensos a ser atacados por este riesgo psicosocial, pues, son cargos donde tienen actividades monótonas y en el caso de los cajeros manejan dinero, esto produce un alto nivel de desmotivación y aburrimiento en el colaborador. Haciendo un recuento y relacionando con la información proporcionada acerca del ausentismo y en base a la entrevista realizada a la persona encargada del Departamento de Recursos Humanos se puede decir que es un riesgo psicosocial que está afectando de forma importante a médicos y cajeros, por lo que es fundamental dar seguimiento o realizar actividades para que el trabajo sea combinado con acciones preventivas o de afrontamiento del estrés.

Previsibilidad

Esta dimensión corresponde a la disponibilidad de información adecuada y a tiempo para efectuar correctamente el trabajo y el proceso de adaptación a diferentes cambios como reestructuraciones, implementación de nuevas tecnologías, tareas y metodologías nuevas.

El personal de METRORED se siente vulnerable a este factor pues constantemente existen cambios imprevistos en la estructura administrativa de la empresa, nuevas tecnologías o cambio de tareas.

A continuación se detallará gráficamente los resultados proporcionados del test ISTAS 21, en cuestión de los cargos dentro de la empresa que más vulnerable está a sufrir de esta dimensión.

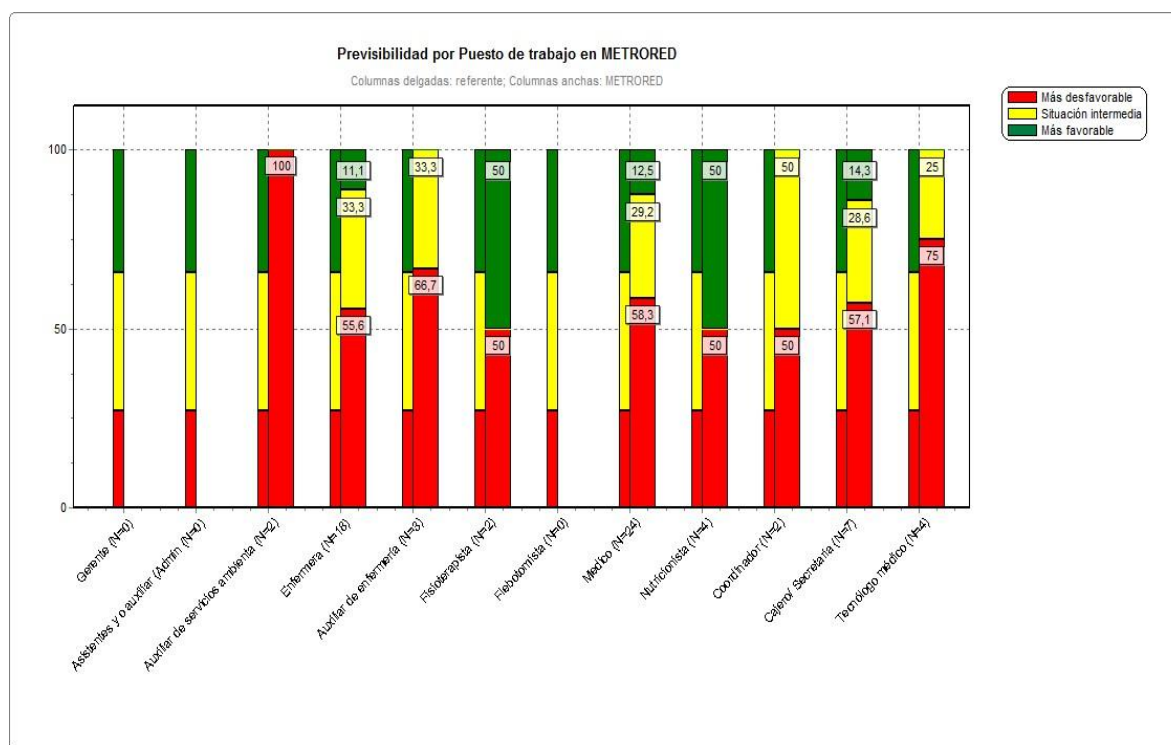


Gráfico 27: Previsibilidad por puesto de trabajo en METRORED

Como se puede visualizar, los auxiliares de servicios ambientales y auxiliares de enfermería sienten esto como un factor de riesgo. Según la información proporcionada en la entrevista con la Gerente de RR.HH, la organización ha tenido cambios especialmente de restructuración organizacional. Es evidente que con un alto porcentaje dentro de este parámetro estén las

personas que tienen el cargo de auxiliar de servicios ambientales y enfermería pues, comúnmente el único medio de información de decisiones empresariales se las hace a través de correo electrónico y dichas personas no tienen acceso a este medio dentro de la organización , dando como resultado que sientan incertidumbre, preocupación por su seguridad dentro de la organización, ansiedad y estrés los cuales son una preocupante pues tienden ser estos indicadores de ausentismo por enfermedad.

Es necesario después de este análisis dar soluciones correctivas a la problemática, tomando en consideración a estas personas y realizando acciones donde se las vincule y se pueda fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

Inseguridad sobre el futuro

Esta dimensión hace relación a la inseguridad de perder el empleo, y a los cambios indeseados de condiciones laborales. A continuación se muestra las preguntas relacionadas a la problemática:

Tabla 27: Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.

	Muy preocupado + Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado + Nada preocupado	No contesta
En estos momentos , ¿estás preocupado/a	%	%	%	N
por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	46,3 [N=37]	25,0 [N=20]	28,8 [N=23]	[N=0]
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	41,3 [N=33]	22,5 [N=18]	36,3 [N=29]	[N=0]
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	55,0 [N=44]	10,0 [N=8]	35,0 [N=28]	[N=0]
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	68,8 [N=55]	15,0 [N=12]	16,3 [N=13]	[N=0]

Tabla 13: Inseguridad sobre el futuro, distribución de frecuencias

Como se puede demostrar en la tabla anterior, existe más del 50% de personas de METRORED que sienten gran preocupación por quedarse sin empleo, realizar tareas sin su consentimiento o trabajar en turnos que se encuentran fuera de su horario normal. Es valioso mencionar en este punto que a la Gerente de RR.HH. manifiesta que al ser una empresa que brinda servicios de

salud no puede dejar descubierta una posición en ningún momento. En caso de ausentarse la persona a cargo, es necesario recurrir a un colaborador de otra área para cubrir su puesto. Para mitigar esto es necesario un plan piloto de turnos rotativos en ciertas posiciones claves para la organización.

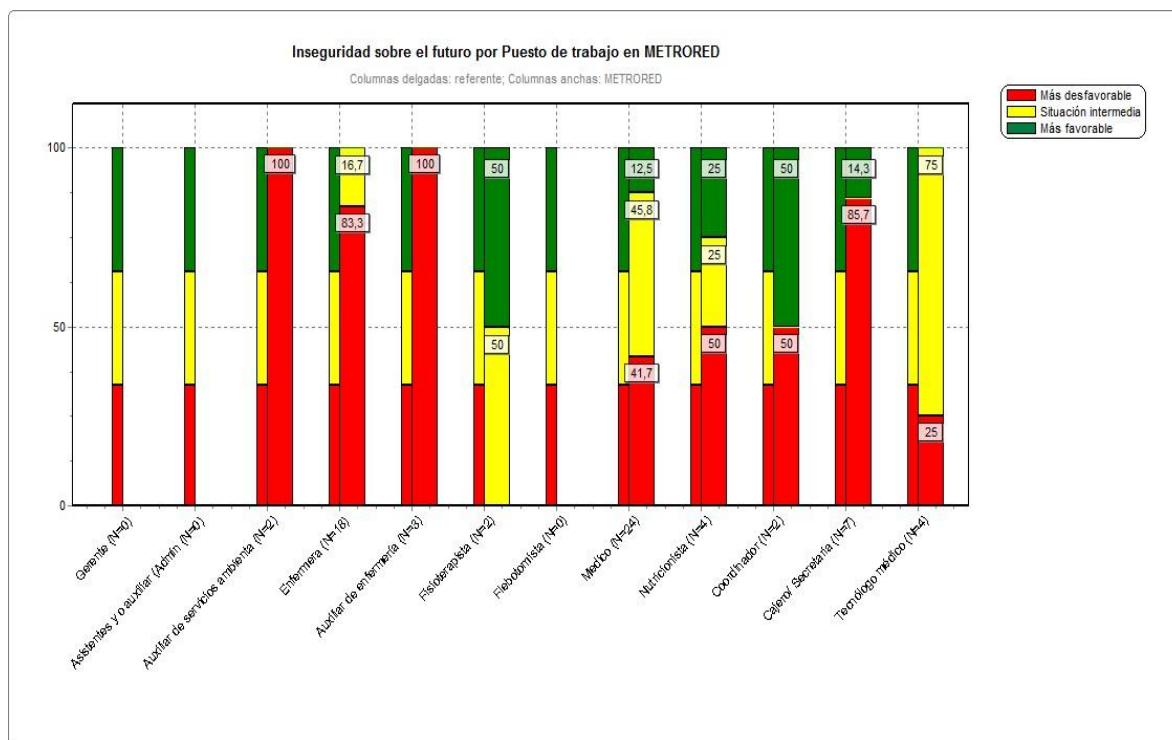


Gráfico 28: Inseguridad sobre el futuro según puesto de trabajo en la empresa METRORED

Según los resultados expuestos en el gráfico No. 30, las posiciones con mayor porcentaje de riesgo dentro de este parámetro son los auxiliares de servicios ambientales y de enfermería. Es evidente que les afectan, lo cual se puede corroborar con la gerente de RR.HH en donde explica que el plan que están realizando en la empresa considera como fundamental establecer turnos rotativos a esta área, para la disminución de síntomas como puede ser: fatiga, alteraciones de sueño, afecciones cardíacas y respiratorias.

Por lo observado, es necesaria una comunicación abierta flexible con este personal para crear acciones que mejoren la cultura organizacional y a la vez la reducción del índice de inseguridad.

Influencia

Se considera que esta dimensión se refiere a que tiene el trabajador en su día a día en el trabajo, es decir las tareas a realizar, orden y metodología que emplea en sus actividades.

Se tiene relaciones con la metodología y la independencia en la realización del trabajo así como en el crecimiento laboral de los trabajadores dentro de la organización.

De esta manera considerando que este es un índice con gran porcentaje desfavorable entre los colaboradores de METRORED, es vital conocer los resultados por género:

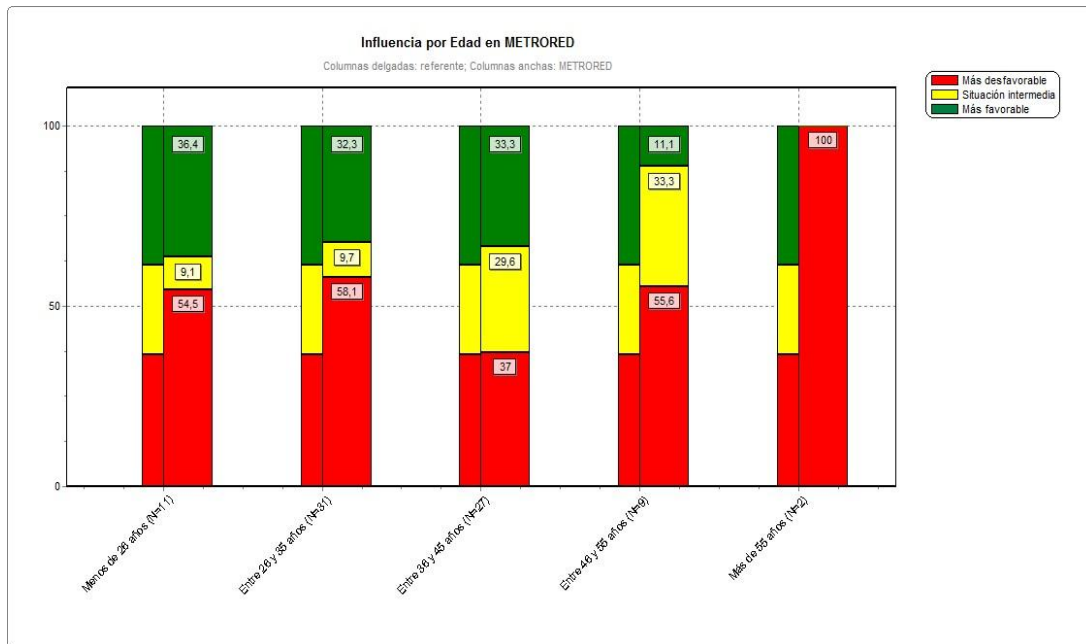


Gráfico 29: Influencia por Edad en METOTRED.

Es básico implementar acciones preventivas en esta problemática en todas los cargos que exista la posibilidad de desarrollo profesional, pues podría ser un incentivo a desarrollarse profesionalmente y tener personal más capacitado.

Además es evidente en el gráfico que el área operativa tiene la tendencia a sentir este riesgo pues, el hecho de someterse a un proceso determinado, donde no existe la posibilidad tener autonomía en la disposición de su tiempo el área muestra un alto nivel de riesgo que con el

tiempo puede producir diferentes patologías, estrés e insatisfacción laboral, como lo muestra en el siguiente gráfico:

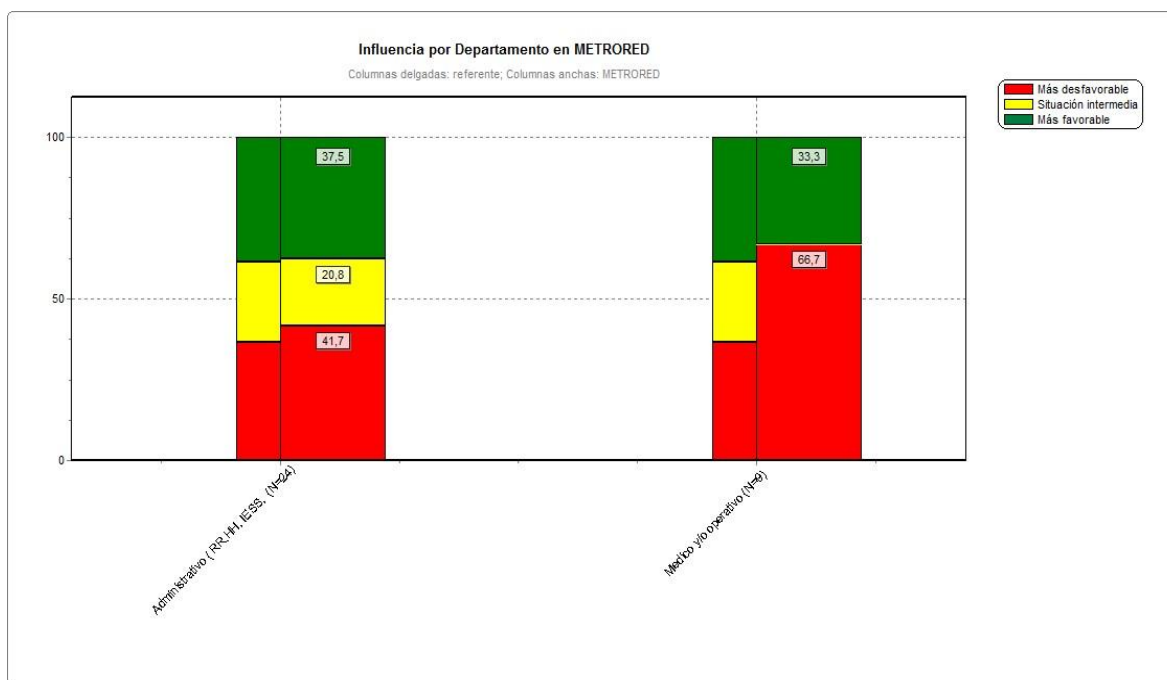


Gráfico 30: Resultados del factor Influencia por departamento en METRORED

La influencia es un factor prevalente en la organización por ende se tomara en cuenta para que sea parte del programa de prevención de riesgos psicosociales que están generando ausentismo, con la realización de ciertas acciones para eliminar esta situación.

Doble Presencia

Esta dimensión tiene que ver con las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el caso de Metrored es evidente que este factor se manifiesta en el género femenino, a continuación se presentara un gráfico para mejor explicación.

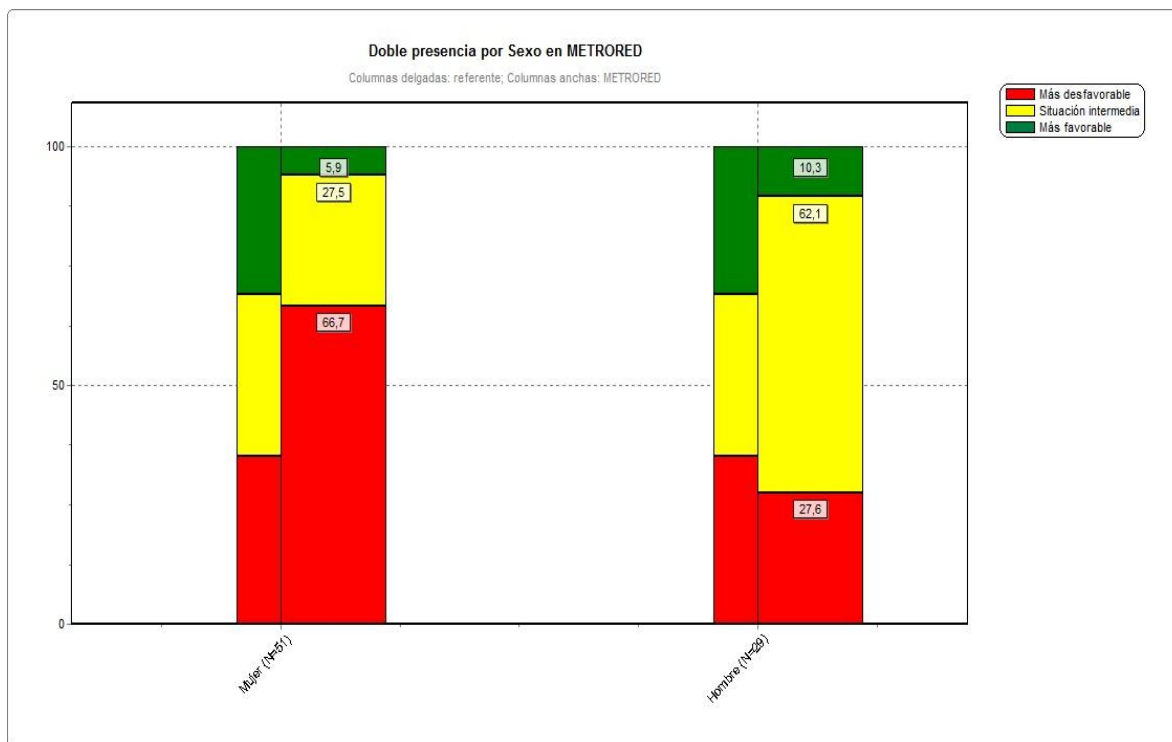


Gráfico 31: Doble presencia por sexo en METRORED

Las mujeres en la sociedad actual cumplen una serie de funciones tanto a nivel laboral como en su hogar. El hecho de que las mujeres tengan que trabajar para poder solventar gastos de su familia hace que afecte su vida privada, y que para poder cumplir con las extensas jornadas de trabajo, y las labores de hogar provocan que ellas soliciten permisos en su jornada de trabajo, llevando al ausentismo para de una u otra manera compensar y dar equilibrio en su doble función y esto se explicaría los componentes culturales de nuestra sociedad.

Según los registros de ausentismo, las mujeres casadas que tienen de 1 a 3 cargas familiares presentan altos índices de ausentismo y correlacionando con este riesgo psicosocial da índices que se debe tomar en cuenta este factor como un indicio importante para que se esté generando esta situación dentro de la empresa.

Además un registro importante a tomar en cuenta es que el personal administrativo presenta este factor de riesgo psicosocial tal como se presenta en el siguiente gráfico:

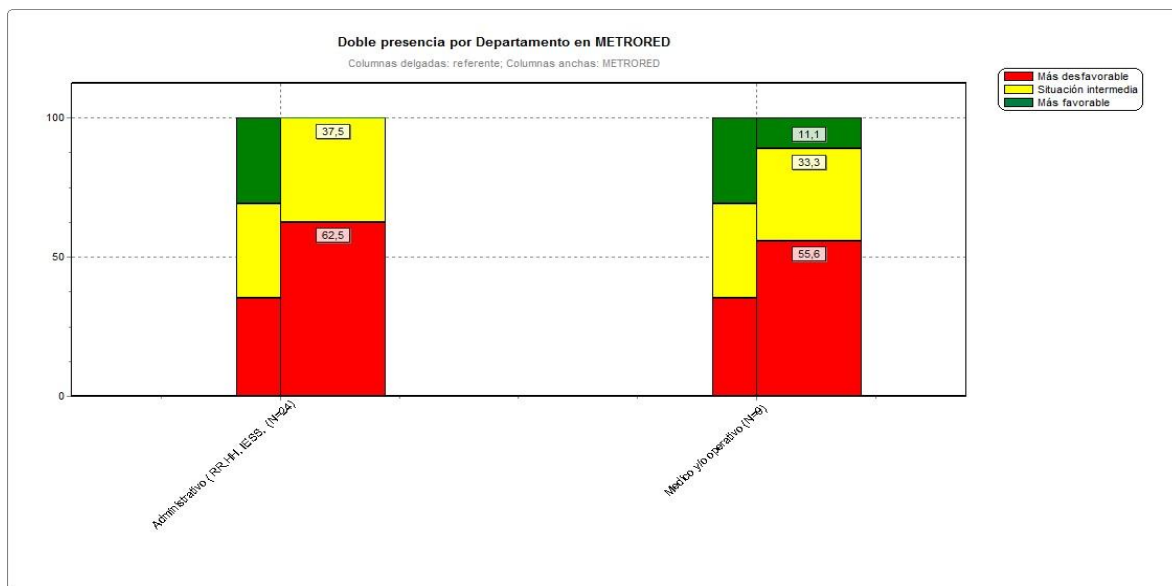


Gráfico 32: Doble Presencia por Departamento en METRORED

Según el gráfico los valores son similares, considerando que esta problemática está presente dentro de toda la organización y se deben tomar medidas correctivas para que estos índices disminuyan.

CAPITULO IV:PLAN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSIALES QUE GENERAN AUSENTISMO

Las organizaciones deben manejar el tema de prevención de riesgos como un aspecto de gran relevancia pues el capital humano es el pilar fundamental de la organización para el cumplimiento de objetivos. El plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece la política de prevención de riesgos laborales.(Instituto Sindical de Trabajo, 2013).

El plan a continuación se ha estructurado basándose en los resultados obtenidos del análisis de riesgos psicosociales presentes en los colaboradores de METRORED, los cuales como consecuencia están generando un alto índice de ausentismo.

Para la realización de este plan de prevención se han dividido los riesgos psicosociales en dos niveles de acuerdo con los resultados del ISTAS 21: por un lado los que están en situación intermedia, pues en el mediano plazo pueden llegar a ser parte de los factores más desfavorables, teniendo como objetivo mitigar y reducir estos riesgos con acciones preventivas, y por otro lado se establecerá un plan de acciones de carácter urgente para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales más desfavorables para los trabajadores de la organización. Además aunque no está considerado un factor de riesgo dentro del ISTAS 21, se va a realizar un plan de acción preventiva direccionada a las personas que están expuestos a los síntomas de fatiga por compasión.

Finalmente el plan de prevención de riesgos psicosociales que generan ausentismo tiene el fin no solo de disminuir los índices de ausentismo sino también garantizar el bienestar, la seguridad, salud y familia de los trabajadores.

4.1 Información general

4.1.1 Objetivos del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales:

Objetivo Principal:

Disminuir el índice de ausentismo en la empresa METRORED, generada como consecuencia de los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores.

Objetivos Específicos:

- Eliminar los factores de riesgos psicosociales presentes en la organización, que pueden generar daño a la salud física y mental de los trabajadores.
- Mantener un ambiente de bienestar dentro de la empresa, donde los individuos aprendan habilidades para reconocer y controlar sus reacciones frente a situaciones de tensión.

Después de haber realizado la evaluación de los riesgos psicosociales y su relación con los datos analizados en el capítulo anterior sobre el ausentismo es pertinente detallar acciones preventivas y específicas en cada riesgo psicosocial que está causando ausentismo dentro de la empresa.

Acciones Preventivas para los factores psicosociales de situación intermedia

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
1. Mejorar las relaciones interpersonales 2. Reestructurar el ambiente laboral	Acción 1: Realizar un campeonato de fútbol entre todo el personal medico	Con Control de los tiempos a disposición	Médicos de todas las especialidades de la empresa METRORED	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un cronograma de partidos. - Invitar vía correo electrónico a todo el personal médico a participar en el campeonato. - Enviar un boletín a toda la organización con un resumen de la participación del personal en el campeonato. - Realizar una ceremonia de premiación para los equipos ganadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de RR.HH - Analista de Desarrollo Organizacional - Analista de Comunicación Interna 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada en la planificación y organización del campeonato. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico para todo el personal. - Trofeos y medallas para los ganadores del torneo. - Cancha de Fútbol - Pelota de Fútbol.
	Acción 2: Reformar la celebración de cumpleaños		Todo el personal de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar mensualmente un boletín con la fecha de cumpleaños de los colaboradores de cada mes. - El colaborador que este de cumpleaños tiene derecho a salir dos horas antes de su jornada laboral. - Enviar un regalo corporativo por su cumpleaños. - Realizar una pequeña reunión mensual para celebrar a los cumpleañoseros del mes 	<ul style="list-style-type: none"> - Analista de Comunicación - Analista de Desarrollo Organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada en coordinar las reuniones mensuales en cada Centro Medico para celebrar a los cumpleañoseros. - Persona que difunda el boletín mensual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Suministros de oficina. - Correo electrónico - Calendario - Regalos corporativos - Pastel - Velas - Snacks

Tabla 14: Acciones para el riesgo psicosocial posibilidad de relación social

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
----------	----------	--------------------	---------------	-------------	-------------	----------------	------------------

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
Clasificar las funciones de cada uno de los colaboradores.	Acción 1: Elaboración de manuales de funciones según los perfiles de la organización del área administrativa y operativa.	Conflicto del Rol	- Cajeros - Asistentes administrativos y contabilidad. - Analistas: RR.HH, procesos, sistemas y S.S.O. - Subgerentes: comercial, financiera, operaciones y S.S.O. - Gerentes: comercial, financiera, operaciones, RR.HH y S.S.O.	- Elegir la metodología que se va a utilizar para el levantamiento de información. - Realizar una reunión con el gerente de cada área con el fin de parametrizar las funciones de la gente a su cargo. - Delimitar los objetivos departamentales y las personas de cada uno de ellos. - Redacción de los manuales de funciones de cada posición. - Enviar una copia a cada colaborador según corresponda.	- Gerente de RR.HH - Analista de Selección - Gerente Financiero - Gerente de Operaciones - Gerente de S.S.O - Gerente Comercial	- Personal encargado en la elaboración de manuales de funciones. - Gerentes de todas las áreas.	- Insumos de oficina - Computadores - Impresoras - Sala de reuniones
	Acción 2: Realizar una campaña para sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia de la comunicación formal entre jefes y colaborador, evitando la información informal		Todo el personal de la organización	- Organizar las actividades a realizar. - Utilizar medios de comunicación para todo el personal tales como: Correo y carteleras. - Colocar un buzón de sugerencias y quejas en cada Centro Medico. - Dar seguimiento mensual a los resultados de la campaña.	- Analista de comunicación interna	- Personal para realizar y organizar la campaña. - Persona encargada en difundir información.	- Insumos de oficina. - Correo electrónico para todo el personal. - Correo electrónico - Carteleras

Tabla 15: Acciones para el riesgo psicosocial conflicto del rol

Mejorar el clima laboral entre compañeros de trabajo	Team Building semestralmente	Sentimiento de grupo	Todo el personal de la empresa	Elaborar un diagnóstico de las competencias a desarrollar en el team building	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de RR.HH. -Analista de Comunicación interna. -Analista de Desarrollo Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> -Personal encargado en la planificación de los team building. - Persona experta en el Desarrollo de team building. - Observadores y facilitadores en el team building. 	<ul style="list-style-type: none"> - Carteleras - Correo electrónico interno. -Espacio adecuado para la realización del Team Building. -Refrigerio y almuerzos para el personal. -Suministros de oficina
				Contratar un asesor externo para la ejecución del team building.			
				Enviar una invitación a todo el personal al team building			
				Realizar un seguimiento mensual de los resultados del team building.			

Tabla 16: Acciones para el riesgo psicosocial sentimiento de grupo

Factores Psicosociales de situación más desfavorable para la organización

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
Establecer tiempos ideales de atención médica.	Acción 1: Realizar focus group entre el personal médico para debatir el tiempo de atención.	Control de los tiempos a disposición	- Personal médico todas las especialidades médicas.	- Realizar grupos por especialidad para la realización del focus group. -Establecer reuniones con cada grupo para debatir acerca del tiempo adecuado de atención. -Planificar una reunión con todos los médicos para convocar y delimitar el tiempo de atención que se ha establecido. -Realizar seguimientos a la productividad con el nuevo tiempo de atención médica y el ánimo del personal.	-Gerente de RR.HH -Gerente de Operaciones	-Persona encargada en realizar las agendas mensuales. - Personal encargado en la realización del focus group. - Persona que supervise la productividad mensual.	Sala de reuniones. Insumos de oficina Correos electrónicos
	Acción 2: Pausas activas de 5 minutos dentro de la jornada laboral		Todo los médicos de la organización	. Dedicar 3 veces al día a la realización de ejercicios de desestres. -Equipar una sala de bienestar en cada Centro Medico en donde se cuente con: Karaoke, mesa de ping pong, frutas, agua, cafés, etc.	- Técnico en S.S.O. -Analista de desarrollo organizacional	-Persona encargada en realizar las agendas mensuales. - Persona que supervise la productividad mensual.	- Espacio adecuado para la implementación de la sala de BIENESTAR. -Equipos: Karaoke, radio y DVD. -Mesa de ping-pong. - Futbolín. -Frutas -Aguas

Tabla 17: Acciones para el riesgo psicosocial control de los tiempos a disposición

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
Reducir la fatiga mental y física.	Acción 1: Realizar un programa de rotación de personal administrativo.	Exigencias psicológicas cognitivas	Cajeros	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con los jefes del área contable y de servicio el cronograma de capacitación para los cajeros. - Simular un plan de rotación entre las distintas áreas para medir el resultado de la capacitación. - Realizar una política de rotación de personal en el área de cajas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Recursos Humanos - Analista de selección - Gerente Financiero - Subgerente de Calidad 	- Personal adecuado para las capacitaciones en el área contable y servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Salón de reuniones - Suministros de oficina - Computadores
	Acción 2: Impartir clases de bailo terapia para combatir el estrés laboral.		<ul style="list-style-type: none"> - Fisioterapistas - Tecnólogos médicos - Médicos - Enfermeras - Aux. de Enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar invitaciones por correo electrónico a las clases de bailo-terapia que se realizaran semanalmente. - Buscar un Centro Especializado de bailo- terapia - Evaluar mensualmente los resultados de la actitud en el trabajo de las personas que acuden a las clases de bailo-terapia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de RR.HH. - Gerente de Operaciones - Analista de Desarrollo Organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada en impartir las clases de bailo- terapia. - Personal encargado en la organización de las clases. 	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Especializado en bailo- terapia. - Correo Electrónico Interno

Tabla 18: Acciones para el riesgo psicosocial exigencias psicológicas cognitivas

Objetivo	Proyecto	Riesgo	Participantes	Descripción	Responsable	Recurso Humano	Recurso Material
----------	----------	--------	---------------	-------------	-------------	----------------	------------------

		Psicosocial					
Mejorar la cantidad y calidad de la información referente al puesto y a la organización.	Establecer campaña de comunicación transparente al colaborador METRORED por diferentes medios.	Previsibilidad	Todos los colaboradores de la empresa.	Elaboración de una política de comunicación de decisiones gerenciales.	-Gerente de RR.HH -Gerente Financiero -Gerente de Operaciones -Gerente Comercial -Gerente General -Analista de Comunicación	-Personal encargado en la comunicación interna de la empresa. -Personal del área de RR.HH. para las visitas mensuales a los Centros Médicos.	-Correo electrónico para cada colaborador. -Computadores -Insumos de Oficina -Carteleras
				Enviar boletines semanales con información de nuevos proyectos y decisiones para la organización.			
				Capacitar al personal en las nuevas herramientas tecnológicas y procesos que utilice la empresa para que ningún trabajador se sienta aislado en la toma de decisiones empresariales.			
				Publicar semanalmente todas las nuevas noticias en carteleras para el personal.			
				Mensualmente el personal de recursos humanos ira a los centros médicos a dar seguimiento a la campana de información transparente y solventar dudas de los colaboradores.			

Tabla 19: Acciones para el riesgo psicosocial previsibilidad

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
1. Reducir los niveles de desmotivación con la institución. 2. Dar mayor autonomía al personal para realizar sus tareas laborales	Acción 1: Plan de carrera	Influencia	-Cajeros -Asistentes comercial y contable. -Analista: RR.HH y Procesos. -Servicio al cliente - Enfermeras	-Reunión para la definición de puestos y funciones. -Delimitar objetivos en cada posición en base a las funciones. - Contratar un consultor externo para la realización del plan de carrera. -Difundir el plan de carrera a todo el personal que corresponda.	-Gerente de RR.HH - Gerente Financiero -Gerente Comercial -Gerente de Operaciones -Analista de Desarrollo Organizacional -Analista de comunicación Interna	Consultor externo para la realización del plan de carrera	Computadores -Correo electrónico -Insumos de Oficina -Salón de reuniones
	Acción 2: Realizar un programa de evaluación de desempeño por competencias		Todo el personal de la empresa.	-Contratar un asesor externo para la realización de la evaluación de desempeño por competencias. - Establecer las competencias a evaluar para colaboradores, Subgerentes y Gerentes. - Establecer junto a los jefes de área los objetivos anuales. - Informar al personal acerca de cómo se realizará la evaluación de desempeño. -Realizar la evaluación de desempeño a fin del año. - Retroalimentar al personal de los resultados obtenidos. -Motivar económicamente a las personas que cumplieron con los objetivos.	-Gerente General -Gerente de RR.HH - Gerente Financiero -Gerente S.S.O. -Gerente Comercial -Analista de comunicación -Analista de Desarrollo Organizacional.	-Equipo de RR.HH. -Gerentes de todas las áreas. -Asesor externo quien realizara y direccionara la evaluación del desempeño	Suministros de oficina. -Correo electrónico -Computadores -Infocus -Cartelera -Dinero incentivos económicos

Tabla 20: Acciones para el riesgo psicosocial influencia

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
Brindar mayor apertura a los colaboradores para exponer inquietudes y necesidades, siendo parte de las decisiones gerenciales.	Realización de focus group.	Inseguridad sobre el futuro.	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Dividir al personal en grupos de trabajo para la realización del focus group. - Enviar un gerente en cada grupo de trabajo para conocer las inquietudes, necesidades y nuevas ideas para la organización. - Mensualmente incluir a un colaborador por grupo de trabajo a las reuniones de staff con el objetivo que se involucren y sean parte de las decisiones que se toman por el bien institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de recursos humanos. - Analista de capacitación. - Gerente de operaciones. - Gerente financiero. - Gerente Comercial. - Gerente de RR.HH - Gerente de S.S.O. - Gerente general. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal encargado en planificación de grupos de trabajo. - Gerentes de área. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asignar un correo electrónico al personal. - Espacio adecuado para las reuniones.

Tabla 21: Acciones para el riesgo psicosocial inseguridad sobre el futuro

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
<p>1. Reducir el ausentismo por calamidad doméstica.</p> <p>2. Mantener el equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares.</p>	Acción 1: Realizar una política de permisos	Doble Presencia	Todo el personal	<p>- Conjunto con el área de Bienestar social, establecer una política de permisos por calamidad doméstica.</p> <p>-Difundir en carteleras y correo electrónico la política de permisos establecida.</p>	<p>- Trabajadora Social</p> <p>- Analista de Desarrollo Organizacional.</p>	-Personal encargado en la realización de la política	<p>- Salón de reuniones</p> <p>-Suministros de oficina</p> <p>-Computadores</p> <p>-Carteleras</p> <p>-Correo electrónico</p>
	Acción 2: Talleres familiares "Todos somos una familia"		Mujeres	<p>- Convocar al personal femenino a las charlas conjuntamente con su familia.</p> <p>-Impartir talleres mensuales sobre la repartición de tareas en casa.</p> <p>- Promover semanalmente en carteleras y correo electrónico la importancia de la repartición del trabajo adecuado en su vida laboral y en el hogar.</p> <p>- Realizar visitas domiciliarias a todo el personal femenino con el objetivo de determinar su situación familiar.</p>	<p>-Gerente de RR.HH.</p> <p>-Analista de Desarrollo Organizacional</p> <p>- Trabajadora Social</p>	<p>-Personal quien va a planificar los talleres.</p> <p>- Facilitador de los talleres familiares.</p> <p>-Persona quien va a realizar las visitas domiciliarias.</p>	<p>-Espacio adecuado para los talleres.</p> <p>- Insumos de papelería para las charlas.</p> <p>-Movilización para la trabajadora social en las visitas domiciliarias.</p>

Tabla 22:Acciones para el riesgo psicosocial doble presencia

Objetivo	Proyecto	Riesgo Psicosocial	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
<p>1. Mejorar el ambiente laboral.</p> <p>2. Eliminar la competitividad entre compañeros de trabajo.</p>	Realizar happy hours de integración semestralmente	Apoyo social de los compañeros.	Todo el personal	<p>- Los gerentes de área realizarán visitas a los centros médicos para la invitación a los happy hours semestrales.</p> <p>- El área de recursos humanos establecerá un lugar adecuado para la realización del evento.</p> <p>- Se enviara un boletín informativo con información del evento realizado.</p>	<p>- Gerente de recursos humanos.</p> <p>- Analista de comunicación.</p> <p>- Analista de desarrollo organizacional.</p> <p>- Gerente de operaciones.</p> <p>- Gerente financiero.</p> <p>- Gerente Comercial.</p> <p>- Gerente de Recursos Humanos.</p> <p>-Gerente de salud y seguridad ocupacional.</p>	<p>- Personal encargado en planificación del evento.</p> <p>-Gerentes de Área.</p> <p>- Catering del establecimiento donde se realizara el evento.</p>	<p>- Establecimiento adecuado para la realización del evento.</p> <p>- Cocteles.</p> <p>- Correo electrónico.</p>

Tabla 23:Acciones para el riesgo psicosocial apoyo social de los compañeros

Objetivo	Proyecto	Riesgo	Participantes	Descripción	Responsable	Talento Humano	Recurso Material
Reducir los síntomas de fatiga por compasión	Acción 1: Charlas motivacionales	Fatiga por compasión	Médicos todas las especialidades	Elaboración de un plan de charlas motivacionales mensuales por 6 meses. - Contratar un motivador externo para la realización de las charlas. - Dar seguimiento de los resultados de cada charla en los médicos.	Analista de desarrollo organizacional.	- Persona encargada en organizar las charlas. -Motivador externo.	-Correo electrónico - Salón de reuniones - Refrigerios para las personas que van a las charlas -Materiales para dinámicas.
	Acción 2: Creación de grupos de apoyo emocional para personal medico		Médicos todas las especialidades	Realizar una junta con todos los médicos para exponer los casos críticos que tienen cada uno de ellos. - Análisis del caso del paciente. - Dar seguimiento en la mejoría de los pacientes y la relación con su médico de cabecera.	Gerente de Operaciones -Gerente de RR.HH - Analista de Desarrollo Organizacional.	Persona encargada en la organización de las juntas medicas - Gerente de RR.HH y Operaciones.	-Correo electrónico -Sala de reuniones - Teléfono.

Tabla 24: Acciones preventivas para los síntomas de fatiga por compasión

CONCLUSIONES:

- La aplicación del test ISTAS 21 logró recolectar la mayor información posible de la realidad de la empresa METRORED, la cual fue validada con una entrevista a la Gerencia de RR.HH y una encuesta a una muestra de los colaboradores.
- No existe ningún tipo de registro de información en cuestión a permisos es por eso que uno de los objetivos del próximo año es establecer políticas de RR.HH.
- El hecho de que los puntos de trabajo sean diversos, existe poca información y comunicación con el área de RR.HH.
- Según los datos obtenidos el ausentismo se presenta con un alto porcentaje en el personal soltero, joven en 18 y 25 años y sin cargas familiares, siendo considerando la enfermedad como motivo de inasistencia al trabajo.
- Entre el personal casado existe un alto índice de personas que se ausentan al trabajo entre 11 a 21 horas lo cual quiere decir 2 días laborables anuales.
- Existe serios problemas en cuanto al síntoma de fatiga por compasión en el personal operativo específicamente médicos, Aux. de Enfermería y fisioterapistas, siendo vital mitigar con acciones de prevención.
- El 71% de personal encuestado siente estrés producido por su trabajo, es influye en el desempeño y problemas por los cuales está atravesando la organización.
- Según los resultados del cuestionario ISTAS 21, el factor de doble presencia se presenta en igual porcentaje en el personal administrativo y operativo, considerando esto, como una alerta pues está afectando a toda la organización.
- No existen suficientes canales de comunicación acerca de información importante que los colaboradores deben saber, causando inestabilidad laboral y ansiedad entre el personal.

- Según la entrevista, el ausentismo se presenta por un lado con un alto porcentaje en el personal de cajas, considerando que es un área monótona en donde se involucra el dinero. Y mientras por otro lado son los médicos, pues es un área con el mayor número de colaboradores dentro de la organización y los que se puede considerar mayor presión ejercen en atender y se produce mayores niveles de estrés y agotamiento.
- Haciendo relación entre los resultados del cuestionario y la información proporcionada del ausentismo se logró elaborar un plan para disminuir los riesgos psicosociales que están generando ausentismo.
- A través de este proyecto se obtendrá la idea clara como ha venido afectando los riesgos psicosociales que generan ausentismo y que están perjudicando a la vida del colaborador dando la importancia que al capital humano tiene y el rol que cumple en la organización.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar el plan preventivo de riesgos psicosociales generara impacto en la situación actual que se encuentra la empresa y será el medio de acción para cambiar la visión entre colaboradores y administradores de la compañía.
- Es fundamental realizar un plan de sensibilización antes de realizar cambios en la compañía para garantizar apertura con el personal.
- Fomentar una cultura organizacional definida, va a generar mayor estabilidad entre colaboradores.
- Mantener comunicación entre el Departamento de Recursos Humanos y el de Salud y Seguridad Ocupacional acerca de la realización a cabalidad de las medidas preventivas.

- Es vital mantener en constante comunicación con los colaboradores informando el cumplimiento que se ha dado al plan de prevención de riesgos y los resultados anuales que se obtuvieron.
- Gracias a este proyecto, la organización va a ser el pilar fundamental para dar seguimiento continuo al plan de prevención y a su mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Andrade, S. (2012). *Manual de Riesgos Laborales*. Bogotá: Temis.
- Bestratén, M. (1999).
- Blanch, J. (1996). *Psicología social del trabajo*. Madrid: McGrawHill.
- Briner, R. (2001). *A critical review of psychosocial hazards measures*. Brighton.
- Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. Costa Rica: EUNED.
- Código_de_Trabajo. (s.f.). *Título IV de los Riesgos del Trabajo, Capítulo I*, .
- Cortéz, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: Tebar.
- Creus, A. (2006). *Gestion de la prevencion*. Madrid: Coleccion Formacion.
- Del_Barrio, E. (2006). *Plinio El Grande*. Madrid: Gredos.
- Días, J. C. (2007). *Tecnicas de prevencióm de Riesgos Laborales*. Madrid: TEBAR.
- Fernandez, R. (2008). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organizacion del trabajo* . Espana: Club Universitaria.
- García, R. F. (2008). *La productividad o el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.
- Gonzales, R. (2011). *Manual Basico Prevencion de Riesgos Laborales*. Espana: Thomso Editores Spain.
- Hernández, A. (2003). *Seguridad e Higiene Industrial*. México: Limusa.
- IESS, R. d. (2012). Seguridad Industrial en las empresas. *Revista Judicial*, 87-88.
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (03 de 11 de 2013). *Istas. net*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=689>
- ISTAS. (Noviembre de 2011). Recuperado el 23 de Abril de 2013, de http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=59
- Jose Humberto Blanco Restrepo y Jose María Maya Mejía. (2005). *Fundamentos de Slud Pública Tomo II*. Bogotá: Fondo Editorial CIB.
- Lorente, G. F. (2008). *Asistencia psicologica a victimas*. Madrid: Aran Ediciones.

- Lorio, J. (20 de 2 de 2014). *Manual de Riesgos Laborales*. Obtenido de <http://www.ugtcai.org>
- McGraw-Hill. (s/d). *Los riesgos derivados de las condiciones de seguridad ergonómicas y psicosociales*. Recuperado el 20 de 2 de 2014, de <http://www.mcgraw-hill.es>
- Molinera, J. F. (2006). *Absentismo Laboral*. España: FC Editorial.
- Molinera, J. F. (2007). *Ausentismo laboral, causas, control y analisis de nuevas tecnicas para su reduccion*. Espana: FC Editorial.
- Moltó, M. C. (2008). *Diagnostico Psicopedagogico*. España: Club Universitario.
- Moreno, D. (2010). *Seguridad Laboral*. Madrid: Editorial Politécnica Madrid.
- OIT. (1998). *Enciclopedia de Seguridad social*. Madrid: Ministerio de trabajo.
- OIT. (s/d). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Recuperado el 10 de 02 de 2014, de <http://www.ugtcai.org>
- Pedro Mateo Floría, Agustín González Ruiz, Diego González Maestre. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales*. España: FC, Editorial.
- Peiró, J. (1998). *Intervención psicológica del trabajo*. Barcelona: PPU.
- Pérez, A. J. (2005). *Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Ramírez, C. (1996). *Seguridad Industrial un enfoque integral*. Mexico D.F.: Editorial Limusa.
- Ramirez, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral*. Mexico: Limusa.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Thomson.
- Roozeboom, M. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks*. Nottingham: Prima EF.
- Sánchez, Y. (2006). *Salud Laboral*. Barcelons: Ideapropieas Editorial S.L.
- Trabajo, C. d. (2008). Título IV de los Riesgos del Trabajo, Capítulo I.
- Universidad_San_Marcos. (s/d). *Glosario de términos*. Recuperado el 06 de 04 de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe>
- Warren, n. (2010). *International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors*. Oxford: W.Karwowski.

Páginas WEB

- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (03 de 11 de 2013). *Istas. net*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=689>
- ISTAS. (Noviembre de 2011). Recuperado el 23 de Abril de 2013, de http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=59

- Lorio, J. (20 de 2 de 2014). *Manual de Riesgos Laborales*. Obtenido de <http://www.ugtcai.org>
- McGraw-Hill. (s/d). *Los riesgos derivados de las condiciones de seguridad ergonómicas y psicosociales* . Recuperado el 20 de 2 de 2014, de <http://www.mcgraw-hill.es>
- OIT. (s/d). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Recuperado el 10 de 02 de 2014, de <http://www.ugtcai.org>
- S/N. (27 de 05 de 2010). *Seguridad Industrial: Historia de la Seguridad Industrial*. Recuperado el 11 de 02 de 2014, de <http://sei3732.blogspot.com>
- S/n. (s/d). *Los riesgos derivados de las condiciones de seguridad ergonómicas y psicosociales*. Recuperado el 20 de 2 de 2014, de <http://www.mcgraw-hill.es>
- Salud., C. d. (Julio de 2010). *www.istas.net*. Recuperado el 30 de Agosto de 2013, de www.copsoq.istas21.net
- Universidad_San_Marcos. (s/d). *Glosario de términos*. Recuperado el 06 de 04 de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe>

Anexos

Anexo 1: Encuesta ausentismo

Encuesta

Esta encuesta es de carácter anónimo, tiene el objetivo de conocer los motivos por los cuales se está presentando ausentismo dentro de la organización con la finalidad de dar correctivos a las causas.

Información general:

Marque con una “X” la información que le corresponda:

1) Género:

☐ Masculino ☐ Femenino

2) Estado Civil:

☐ Casado ☐ Soltero ☐ Viudo ☐ Union Libre ☐ Divorciado

3) Rango de edad:

☐ 18 - 25 (Años) ☐ 26 - 35 (Años) ☐ 36 - 45 (Años) ☐ 45 o Mas (Años)

4) Numero de cargas familiares:

☐ 18 - 25 (Años) ☐ 3 - 4 (Cargas) ☐ 4 o Mas (Cargas)

5) Área de trabajo:

☐ Administrativo ☐ Operativo

Información específica

6) ¿Cuántas horas se ausentó Ud. del trabajo con permiso otorgado por la empresa, en el último año?

☐ 0 - 5 (Horas) ☐ 6 - 10 (Horas) ☐ 0 - 5 (Horas) ☐ 21 o Mas (Horas)

7) ¿Cuáles han sido los motivos por los cuales ha solicitado permiso durante el último año:

☐ Enfermedad ☐ Gestiones Personales ☐ Calamidad Domestica
☐ Enfermedad de hijos ☐ Viaje ☐ Estudios
☐ Asistir a Eventos

8) ¿Considera que el nivel de tensión en su trabajo le produce stress?

☐ Si ☐ No

9) Según su criterio, seleccione su nivel de agotamiento durante el último trimestre de trabajo:

☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto ☐ Extremo

10) ¿Cuántas veces que ha asistido al médico en el último año de trabajo?

☐ 0 (Veces) ☐ 1 - 3 (Veces) ☐ 4 o mas (Veces)

11) ¿Considera usted que el trabajo ha sido causa de alguna enfermedad sobre usted, durante el último año?

☐ Si ☐ No

12) ¿Ha tenido problemas de sueño durante el último año?

☐ Si: ¿Con que frecuencia?

☐ 1 - 3 (Veces) ☐ 4 o mas (Veces)

☐ No

13) ¿Cree Ud. que los problemas transmitidos por los pacientes trascienden a su vida cotidiana?

☐ Nunca ☐ Esporádicamente ☐ Esporádicamente ☐ Siempre

14) ¿Cuál es su reacción durante conflictos familiares?

☐ Ignoro el problema ☐ Agresivo ☐ Establece un dialogo

15) Desde su punto de vista, ¿Cuántas veces no ha podido sobrellevar sus problemas?

☐ 0 (Veces) ☐ 1 - 3 (Veces) ☐ 4 o mas (Veces)

Su información es muy valiosa para nuestro estudio, quedamos muy agradecidos por su colaboración.

Anexo No. 2:

Entrevista Ausentismo Laboral

Ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Es decir, se refiere a las ausencias en momentos en que los empleados deberían estar trabajando normalmente.

Esta encuesta es dirigida exclusivamente para la Gerente de Recursos Humanos de METRORED Lic. Martha Cabrera, quien a través de su experiencia contestará las siguientes que servirá para tener un panorama de la situación actual de la empresa:

Por favor colocar una X según su criterio:

- **El ausentismo dentro de la empresa se presenta más en:**
Hombres
Mujeres
- **El ausentismo se presentan en:**
Personas con cargas familiares
Personas solteras
- **Del personal contratado cual es el de mayor índice de ausentismo?**
Menor a un año
De 1 a 2 años
Más de 2 años

Desde su punto de vista me podría comentar ¿Cuáles son los principales motivos para que se produzca ausentismo dentro de Metrored?

1. ¿Siente que el estado de salud de sus pacientes puede afectar en su vida personal?			
SI	NO	A VECES	NINGUNA DE LAS ANTERIORES

¿Cuáles son las áreas que mayor ausentismo refleja?

Cuando una persona falta al trabajo ¿Cuál es el procedimiento a seguir para justificar esa falta?

¿Cuáles son los planes previstos por la empresa para disminuir el ausentismo?

Muchas gracias



Anexo No. 2: Encuesta fatiga

2.	¿Cuándo usted presta un bien a una tercera persona ya sea (familiar, conocidos, compañeros), corrobora que sea devuelto en las mismas condiciones como en las que usted presto?			
	SI	NO	A VECES	NINGUNA DE LAS ANTERIORES
3.	¿Al momento de dar un diagnostico medico usted complementa el mismo con asesoramiento de colegas?			
	SI	NO	A VECES	NINGUNA DE LAS ANTERIORES
4.	¿La duración de la consulta médica considera suficiente para dar un resultado 100% confiable al paciente?			
	SI	NO	A VECES	NINGUNA DE LAS ANTERIORES
5.	¿Cuál es el seguimiento que usted da después de un diagnostico a un paciente?			
	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		ESPERAR LA SIGUIENTE CITA	NINGUNA
6.	¿Dentro de su ámbito familiar considera que es comprendido el estilo de vida que conlleva su profesión?			
	SI	NO	A VECES	NINGUNA DE LAS ANTERIORES
7.	¿Cuál es su nivel de compromiso y aporte en su equipo de trabajo?			
	ALTO	MEDIO	BAJO	NINGUNO
8.	¿Cuál es el nivel de confianza que usted mantiene con su equipo de trabajo?			
	ALTO	MEDIO	BAJO	NINGUNO
9.	¿En promedio como usted calificaría su estado de ánimo en su jornada laboral?			
	FELIZ	SERIO	TENSO	ALTERADO
10.	¿Cuál es el nivel promedio de confianza que usted otorga a los demás?			
	ALTO	MEDIO	BAJO	

La siguiente encuesta es personal y de caracter anonimo. Tiene la finalidad de determinar e identificar ciertas características que pueden afectar a los profesionales de la salud, por favor marcar solo una respuesta a cada una.